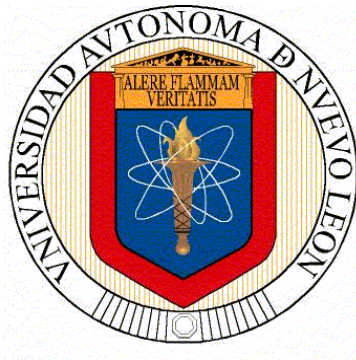


**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**

**FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA**



**TESIS DOCTORAL**

**“LA MEDIACIÓN COMO FACTOR DE GENERACIÓN DE CAPITAL SOCIAL**

**PARA EL ESTADO DE NUEVO LEÓN”**

**PRESENTA:**

**FRANCISCO BARRERA CORTINA**

**PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTOR EN MÉTODOS ALTERNOS DE**

**SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**FEBRERO 2016**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de tesis a las personas que han sido y serán las más importantes en mi vida, a los que más amo, es a ellos, a quienes debo mi vida, mi soporte, mi motivación, mi alegría y mi razón de ser.

A mis primeros amores, mis padres Francisco y Fredes, por formarme y hacerme crecer siempre entorno al amor, por ser el papá y mamá ideal, por dejar esa esencia siempre agradable del amor en pareja y bondad de personas, gracias papás, su ejemplo me forma y me hará fuerte siempre.

A mi primer amiga, mi hermana Vero, por siempre decirme que soy un fregón.

A mi primer futuro hijo(a), deseando que algún día te sientas orgullo de mi.

Y a la única por siempre, mi Esposa Sandra, por estar en todo momento a mi lado, por darme animarme, por comprenderme, pero sobre todo que sabes estar a mi lado para caminar juntos, porque sabes estar frente a mi cuando ocupo de tu fuerza y porque sabes dejarme dar un paso al frente cuando siento que te enorgulleces de mí y me impulsas para salir adelante, te amo con todo mi corazón,  
Sigamos disfrutando nuestro eterno viaje.

¡Es por todos y para todos!

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios, por ponerme en este camino

**A mi Esposa, familia y suegros**, por su apoyo y comprensión en mis ratos de ausencia pero sobre todo por darme ánimo cuando más lo necesitaba.

**A Francisco Gorjón**, mi querido Tocayo, gracias por motivarme a iniciar el doctorado pero sobre todo gracias por impulsarme a terminarlo, te aprecio y te respeto.

**A mí querida Universidad Autónoma de Nuevo León**, que me brindó las condiciones para poder cursar los estudios de Doctorado.

**A mis maestro**, por sus enseñanzas, pero sobre todo por siempre hacerme sentir bien.

**A mis compañeros de clase**, Ale, Marijose, Gloria, España, Genaro y Pedro, gracias por estar ahí cuando más lo ocupé, por los momentos inolvidables que pasamos juntos, son grandes y valiosas personas.

**Y a mis amigos** de siempre por siempre estar.

Con mucho cariño y aprecio para todos

INDICE GENERAL

<b>INDICE DE TABLAS.....</b>	<b>8</b>
<b>INDICE DE GRÁFICOS.....</b>	<b>9</b>
<b>ABREVIATURAS.....</b>	<b>11</b>
<b>INTRODUCCIÓN. ....</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO 1: METODOLOGÍA.....</b>	<b>20</b>
<b>1.1.-Justificación .....</b>	<b>20</b>
<b>1.2.-Problema .....</b>	<b>21</b>
<b>1.3.-Objetivos .....</b>	<b>21</b>
1.3.1.- Objetivo general.....	21
1.3.2.- Objetivos específicos.....	21
<b>1.4.- Hipótesis.....</b>	<b>22</b>
<b>1.5.-Marco Conceptual.....</b>	<b>22</b>
1.5.1.-Mediación .....	22
1.5.2.- Negociación .....	23
1.5.3.- Mediados.....	24
1.5.4.- Conflicto .....	24
1.5.5.- Capital social. ....	24
<b>1.6.-Modelo de investigación .....</b>	<b>25</b>
<b>1.7.-Tabla 1: Diseño de la investigación .....</b>	<b>27</b>
<b>1.8.- Tabla 2. Matriz de congruencia. (elaboración propia).....</b>	<b>29</b>
<b>CAPÍTULO 2: LA MEDIACIÓN COMO MÉTODO DE SOLUCIÓN DE LOS</b>	
<b>CONFLICTOS.....</b>	<b>30</b>
<b>2.1.-Algunas definiciones de mediación.....</b>	<b>30</b>

<b>2.2.-Principales características, ámbitos y contextos de intervención de la mediación.....</b>	<b>31</b>
2.2.1.- Confidencialidad y neutralidad .....	34
<b>2.3.- Clases y Tipos de mediación .....</b>	<b>35</b>
<b>2.4.-Fases y etapas de la mediación.....</b>	<b>42</b>
2.4.1.- Las fases .....	42
2.4.2.- Las etapas .....	46
<b>2.5.- Técnicas en el procesos de mediación .....</b>	<b>48</b>
<b>2.6.- Habilidades básicas del mediador y elementos que ayudan en el diseño del plan para una mediación .....</b>	<b>51</b>
 <b>CAPÍTULO 3: LA NEGOCIACIÓN COMO ELEMENTO ESTRUCTURADOR DE LA MEDIACIÓN.....</b>	 <b>56</b>
3.1.- Teorías sobre negociación .....	57
3.2.- Sistema tradicional de negociación.....	58
3.3.- El sistema moderno de negociación.....	59
3.4.- Zona de posible acuerdo.....	60
3.5.- El cierre de la negociación .....	60
3.6.- La cultura de la negociación. ....	61
 <b>CAPÍTULO 4: EL CONFLICTO. ....</b>	 <b>64</b>
4.1.-Contexto del conflicto. ....	64
4.2.- Definición del Conflicto .....	64
4.3.- Orígenes y causas del conflicto. ....	65
4.4.-Tipos de conflicto.....	67
4.5.- La resolución del conflicto como provocador de la Paz.....	68
 <b>CAPÍTULO 5: CAPITAL SOCIAL. ....</b>	 <b>70</b>
5.1. Introducción.....	70
5.2. Contexto ante los MASC .....	71

5.3. Concepto Capital Social .....	72
5.4. El capital intelectual intangible de la mediación.....	73
5.5. El capital social como cultura.....	77
<b>CAPÍTULO 6: SOPORTE TEÓRICO DE LAS VARIABLES.....</b>	<b>79</b>
<b>CAPÍTULO 7: COMPROBACIÓN CUALITATIVA .....</b>	<b>83</b>
7.1.-Definición .....	83
7.1.2.-Justificación .....	83
7.1.3.-Pertinencia.....	83
7.1.4.-Relevancia .....	84
7.2.-Descripción del instrumento .....	84
7.3.-Aplicación del instrumento .....	84
<b>CAPÍTULO 8: COMPROBACIÓN CUANTITATIVA.....</b>	<b>100</b>
8.1.-Elección del método cuantitativo .....	100
8.1.1.-Pertinencia.....	100
8.1.2.-Relevancia .....	100
8.1.3.-Universo .....	100
8.1.4.-Población .....	101
8.1.5.-Unidad de Análisis .....	101
8.1.6.-Representatividad.....	101
8.1.7.-Tamaño de la muestra.....	101
8.1.8.-Tipo de muestra.....	102
8.2.-Descripción del instrumento .....	102
8.3.- Implementación del instrumento .....	102
<b>CAPÍTULO 9: CONCLUSIÓN .....</b>	<b>120</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>123</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>129</b>

<b>ANEXO 1: Instrumento Cualitativo .....</b>	<b>129</b>
<b>ANEXO 2: Instrumento Cuantitativo .....</b>	<b>130</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Diseño de la investigación.....	29
Tabla 2: Matriz de congruencia.....	31
Tabla 3: Los diez principios de la mediación.....	35
Tabla 4: Etapas de la mediación.....	59
Tabla 5: Decálogo sobre el nuevo método de negociación.....	69
Tabla 6: Comparación de los modelos de negociación.....	77
Tabla 7: Estudio sobre el desarrollo.....	86
Tabla 8: Preparación del ambiente físico.....	93
Tabla 9: Dimensiones del capital social.....	105



## INDICE DE GRÁFICOS

### Gráficas correspondientes a los resultados del instrumento cualitativo

<b>Gráfica 1:</b> Nivel de estudios.....	123
<b>Gráfica 2:</b> Tipo de relación (asociatividad).....	123
<b>Gráfica 3:</b> Tipo de conflicto (tipo de conflicto).....	124
<b>Gráfica 4:</b> Opciones alternas al CEMA para plantear el conflicto(elección).....	124
<b>Gráfica 5:</b> El porqué acordaron asistir al CEMA(elección).....	125
<b>Gráfica 6:</b> El porqué de la decisión del uso de la mediación(elección).....	125
<b>Gráfica 7:</b> Opinión de la mediación (conocimiento).....	126
<b>Gráfica 8:</b> Resultado esperado utilizando otro medio(solución del conflicto).....	126
<b>Gráfica 9:</b> Cambio de acuerdo (sostenibilidad del acuerdo).....	127
<b>Gráfica 10:</b> El porqué de no cambiar el acuerdo(sostenibilidad del acuerdo).....	127
<b>Gráfica 11:</b> Resultado esperado del acuerdo si hubiera usado otra opción(solución del conflicto).....	128
<b>Gráfica 12:</b> Percepción del tiempo del proceso (tiempo).....	128
<b>Gráfica 13:</b> Opinión del conflicto previo a la mediación (conocimiento).....	129
<b>Gráfica 14:</b> Relación de las partes después de la mediación (asociatividad).....	129

## **Gráficas correspondientes a los resultados del instrumento cuantitativo**

<b>Gráfica 1:</b> Edad.....	134
<b>Gráfica 2:</b> Estado civil.....	134
<b>Gráfica 3:</b> Grado de estudio.....	135
<b>Gráfica 4:</b> Tipo de relación.....	135
<b>Gráfica 5:</b> Conocimiento de la mediación.....	136
<b>Gráfica 6:</b> Tipo de conflicto.....	136
<b>Gráfica 7:</b> Nivel de conflicto.....	137
<b>Gráfica 8:</b> Conocimiento de la mediación como opción.....	137
<b>Gráfica 9:</b> Razones por las que se eligió la mediación.....	138
<b>Gráfica 10:</b> De que manera acude a la mediación.....	138
<b>Gráfica 11:</b> De que manera acude la otra parte a la mediación.....	139
<b>Gráfica 12:</b> Conocer si se buscaron alternativas para resolver el conflicto.....	139
<b>Gráfica 13:</b> Conocer las alternativas.....	140
<b>Gráfica 14:</b> Conocer las expectativas.....	140
<b>Gráfica 15:</b> Conocer las expectativas de la otra parte.....	141
<b>Gráfica 16:</b> Emociones al inicio del proceso.....	142
<b>Gráfica 17:</b> Emociones durante el proceso.....	142
<b>Gráfica 18:</b> Emociones después del proceso.....	143
<b>Gráfica 19:</b> Costo del proceso.....	143
<b>Gráfica 20:</b> Tiempo del proceso.....	144
<b>Gráfica 21:</b> Durante el proceso.....	144
<b>Gráfica 22:</b> Consideraciones del porqué no llegar al acuerdo.....	145
<b>Gráfica 23:</b> Consideraciones del porqué si llegar al acuerdo.....	145
<b>Gráfica 24:</b> Como deja el acuerdo.....	146
<b>Gráfica 25:</b> Confianza en el acuerdo.....	146
<b>Gráfica 26:</b> Relación con la otra parte.....	147
<b>Gráfica 27:</b> Conocer si el cambio entre las partes fue por la mediación.....	147
<b>Gráfica 28:</b> Porcentaje de ayuda de la mediación para resolver el conflicto.....	148

## **ABREVIATURAS**

ADR.- Alternative Dispute Resolution

ALEX.- Alternativa Externa

BATNA.- Best Alternative to a Negotiated Agreement

BID.- El Banco Interamericano de Desarrollo

CEMA.- Centro Estatal de Métodos Alternos

ONG.- Organizaciones No Gubernamentales

MAAN.- Mejor Alternativa que un Acuerdo Negociado

## **INTRODUCCIÓN.**

La presente investigación da a conocer el beneficio social del uso de la mediación como forma de intervención y negociación en los conflictos de los ciudadanos de Nuevo León teniendo como escenario de trabajo el Centro Estatal de Métodos Alternos. Importante es mencionar que en este centro se abordan los conflictos mediante procedimientos como la mediación y conciliación, a través de los cuales de una manera flexible, imparcial, confidencial y equitativa, los ciudadanos buscan una solución integral a sus problemas con apoyo de un mediador, un conciliador o un árbitro si el caso lo amerita.

En el CEMA se solucionan prácticamente cualquier conflicto familiar, como cuestiones de alimentos, divorcio o sucesiones, entre otros, así como conflictos civiles como aquellos sobre la propiedad de bienes inmuebles, controversias mercantiles o relacionadas con actos de comercio, asuntos de naturaleza penal relacionados con delitos perseguibles por querrela necesaria, como lesiones simples o daños en propiedad ajena, entre otros, y todo conforme a los métodos alternos de solución de conflictos (MASC).

Como lo mencionamos al inicio, se estudió sólo uno de los métodos alternos el cual es la mediación, ya que es uno de los métodos más utilizados por los ciudadanos y principalmente es el que mayor oportunidades brinda a las partes para que sus acuerdos sean totalmente hechos por ellos, ya que el mediador no juzga ni decide la solución del problema, su trabajo, es el de facilitar la comunicación para que por su cuenta puedan valorar opciones de solución al conflicto y tomar la que mejor se ajuste a sus pretensiones, buscando siempre la solución integral de la disputa, teniendo como punto de partida sus intereses y no sus posiciones.

La utilización de la mediación en los conflictos sociales por los ciudadanos es una herramienta idónea para el dialogo y nos ayudad a la práctica de la tolerancia, la intervención social a través de las personas directamente, el acceso a la justicia, la empatía, la buena voluntad, el trato social, la equidad y un menor desgaste emocional entre las partes, lo mencionado son solo algunos elementos que ayudan a la solución de manera efectiva, expedita y equitativa en los conflictos de una sociedad.

En el mismo sentido el estudio de los métodos alternos se han convertido en un esquema de transición de la instrumentalización a la cientificidad de la mediación, constituyéndose en un objetivo primordial de la escuela de pensamiento del mismo nombre (Gorjon, 2015), que procura el abordaje de temas sensibles y novedosos de alto impacto social, como resulta este, en donde analizamos la interrelación y el apoyo que puede existir entre el concepto de capital social con el de los métodos alternos.

Por lo anterior, consideramos que el uso de la mediación contribuye en la formación de una cultura de resolución pacífica y una cohesión ciudadana, por lo que coincidimos que va muy de la mano en la aportación de la construcción de capital social en la sociedad, por lo que abordaremos esta línea de investigación, a continuación una breve descripción de conceptos del capital social para un mejor entendimiento de los propósitos de este trabajo.

Según (Putnam,2000) los grandes problemas sociales que aquejan a la sociedad en sus diferentes sectores social, economico o politico solo podian concluirse con la participacion de toda la sociedad, juntos, bajo un mismo interes, entendiendolo esto como capital social, elemento que desde la perspectiva de (Putnam & Goss, 2003) es un valor para generar sinergias sociales destacando entre ellas la buena voluntad y la comprensión.

Por lo que lo anterior nos lleva a poder pensar que el capital social es más es un

conjunto de esfuerzos condicionados a la voluntad de las personas que crean un sistema de interacción social, arraigándose en su cultura y no un simple sistema organizativo político económico.

Continuando con la visión de (Putnam & Goss, 2003), subraya ventajas publicas y privadas en la generación de capital social “la comunidad en su conjunto se beneficiará de la cooperación de todas sus partes, mientras que el individuo encontrará al asociarse las ventajas de la ayuda, la comprensión y la camaradería de sus vecinos”

Para (Woolcock & Deepa, 2000), por el contrario, se enfocan más a una visión estructuralista basada en: “la idea básica del capital social es que la familia, los amigos y los compañeros de una persona constituyen un recurso importante al que recurrir en una crisis, del que disfrutar por sí mismo y del que servirse para conseguir ventajas materiales”. En (Bourdieu, 1986) el capital social es: “la acumulación de recursos reales o potenciales que están unidos a la posesión de una red duradera de relaciones más o menos institucionalizadas de reconocimiento mutuo”

Además de hablar de la asociación de los conceptos de la mediación y capital social, consideramos de suma importancia también abordar el tema de la negociación como otro tema central, ya que es un procedimiento fundamental dentro de la mediación y es posible en ocasiones utilizarse para evitar la aparición del conflicto, y en otras circunstancias se podrá utilizar como válvula resolutoria cuando el conflicto ya este desatado.

Para (Gorjón & Sáenz, 2006) la negociación es un conjunto de técnicas que procuran que las partes se comuniquen y lleguen a un arreglo con el mayor respeto a sus intereses, que bien puede efectuarse por ellos mismos o con apoyo de un tercero que fungirá como negociador, considerándose entonces a la negociación como un método alternativo de solución de conflictos.

Por lo anterior hablar de negociación lo podremos entender como un ejercicio de

voluntad entre las partes para llegar a un acuerdo, por lo que se necesita que exista una comunicación fluida, puntual y asistida, de esta manera, la mediación la podremos entender como parte de un proceso negociador que busca que las partes cooperen para llegar a una postura en común, en donde cada una de las partes logren su objetivo y pueda tener como resultado más puntos a favor que en contra.

Los métodos alternos de solución de conflictos han sido usados por diferentes culturas orientales desde hace muchos años, por mencionar un ejemplo en China, Confucio basaba su filosofía en el entendimiento y la comprensión de los seres humanos, el consideraba que las intervenciones adversariales era lo totalmente opuesto a la paz. Gracias a este pensamiento, Confucio tuvo una importante influencia en Mao Tse Tung, quien en 1949 constituyó los comités populares de conciliación, en los cuales los vecinos de una comunidad, de forma voluntaria se organizaban para crear estrategias de comunicación y entendimiento en los conflictos que se generaban en esa comunidad (Iñigo, 2004).

De igual forma en Japón, los integrantes de las comunidades recurrían al líder para que él interviniera en la resolución de las disputas, incluso, antes de la segunda guerra mundial, en los tribunales japoneses se disputaba legalmente mediante la conciliación como métodos la solución de las diferencias personales entre las partes.

Para (López S. , 2009) nos dice que “en México, en 1997 el Dr. Jorge Pesqueira Leal y el Dr. Miguel Soto Lamadrid, quienes eran profesores de la Universidad de Sonora, promovieron una nueva opción de la impartición de justicia en nuestro país, un método sistémico que ofrece diferentes opciones para resolver diferencias que puedan tener las partes a consecuencia de un conflicto mediante una forma pacífica”.

Para tal efecto, se inicia una intensa formación para aquellos profesores interesados en la mediación, la cual es otorgada por profesores de otros países como España y Estados Unidos, ya que en nuestro país no existía personal capacitado. Para 1999 se logra crear

la primera institución de mediación en el país siendo la Universidad de Sonora la sede de la Unidad de Mediación Familiar y Comunitaria, y meses después se crea en México el Instituto de Mediación de México.

Es en ese mismo año que en Nuevo León en el municipio de San Pedro Garza García nace el Centro de Mediación municipal siendo el primero que presta los servicios de mediación comunitaria y que a la fecha sigue en funciones a pesar de las diferentes administraciones municipales que han transitado atendiendo principalmente conflictos vecinales.

Importante es mencionar, que en el transcurso de esta investigación, no se encontró antecedente que provea información acerca de los beneficios de la mediación en Nuevo León, más allá de las décadas cercanas, por ello es que no se presentan en este apartado de antecedentes, por lo que solo se mencionan los antecedentes de fechas de inicio del uso de la mediación en el mundo, en México y en Nuevo León, mas no así de los beneficios de la mediación en Nuevo León. Consideramos importante aclararlo ya que si hubiera, debería de mencionarse en este apartado, además que consideramos que esto pueda dar cierta importancia a nuestra investigación ya que se estará generando antecedentes.

Señalan en su obra (Gorjon, Francisco; Steele, Jose, 2009) que la mediación considera la participación de todos los entes gubernamentales necesarios para su desarrollo, de ahí que los primeros antecedentes al respecto, se da en la mediación municipal, empero no es hasta que surge la mediación en sede judicial cuando está verdaderamente se empieza a desarrollar.

Es por ello que resulta evidente su uso en la solución de conflictos, quedando evidenciada su efectividad con el paso del tiempo y en razón de las mejores prácticas en su etapa instrumental, evolucionando de tal manera que actualmente la mediación es



considerada una ciencia social emergente, que genera conocimiento y ciencia nueva, por lo que hemos considerado a la mediación como la línea de desarrollo de nuestra investigación que hemos considerado como factor de generación de capital social y de transformación de una visión que justifica la misma transición de la instrumentalización a la cientificidad de la mediación, entendiendo de igual forma a esta como una profesión emergente (Gorjon, De la Instrumentalización a la cientificidad de la mediación y de los métodos alternos de solución de conflictos, 2015).

Al respecto hemos estructurado nuestra investigación de la siguiente manera:

#### El capítulo 1: Metodología

En donde presentaremos y explicaremos el procedimiento para efectuar la investigación, es aquí donde explicamos la problemática que nos motivó a descubrir la razón, es en este capítulo donde quedará claro el camino que emprendimos para la comprobación de la hipótesis.

#### El capítulo 2: La mediación como método de solución de los conflictos.

Para la solución de los conflictos de manera no adversarial, encontramos que existen varios caminos para lograrlo, en el caso de esta investigación decidimos abordar la mediación como el método principal, ya que estamos convencidos que es la mediación el procedimiento más amigable para las partes y principalmente él les brinda que la decisión que tomen sea basada en su totalidad en lo que ellos convengan.

#### El capítulo 3: La negociación

Mediante diferente literatura de negociación, conoceremos los aspectos sustanciales de la negociación como un elemento estructurador de la mediación ya que como sabemos, en la mediación sin duda la negociación entre las partes juega un rol fundamental para el logro de sus acuerdos.

#### El capítulo 4: El conflicto

Conoceremos desde el ángulo de expertos que es el conflictos, sus etapas, los tipos de conflicto y sobretodo presentaremos los aspectos negativos pero principalmente los positivos, ya que desde esa óptica es un paso fundamental para poder aprender de cada conflicto y poder llegar a solucionarlo.

#### El capítulo 5: El capital social

Hoy en día, cada vez es más importante el poder abordar investigaciones que contribuyan al beneficio social en una comunidad, el capital social es un tema apasionante en el desarrollo social de un país, por ello veremos que es el capital social y como es que van de la mano los conflictos, la mediación y el capital social.

#### El capítulo 6: Comprobación cualitativa

En la investigación cualitativa presentaremos 10 casos de mediados que fueron entrevistados en el CEMA, pero lo interesante de estos casos es que fueron personas que se les entrevistó de 6 a 12 meses después de que firmaron su acuerdo de mediación, esto con el objetivo de conocer que tanto había o no ayudado el proceso de la mediación para el enfrentamiento de su conflicto tanto como la relación con la persona implicada.

#### El capítulo 7: Comprobación cuantitativa

Por la parte cuantitativa abordamos mediante encuesta a 50 ciudadanos que también acudieron al CEMA, en esta comprobación lo que pretendimos fue el poder llegar a más casos, todos ellos fueron entrevistados una vez firmado el acuerdo de mediación con la idea de poder conocer por parte de ellos su impresión en todo el proceso de la mediación

## El capítulo 8: Análisis y discusión de resultados

Evidentemente, después de la aplicación de nuestros instrumentos, contamos con información que consideramos muy valiosa para analizar y porque no discutir que una vez habiendo reunido toda la información, podamos llegar a conclusiones para con ellas poder aportar sugerencias para el crecimiento de la mediación en el Estado de Nuevo León.

## **CAPÍTULO 1: METODOLOGÍA**

En este capítulo de metodología presentaremos el sustento y las bases de la investigación, en el buscamos dejar claro por qué y para que, por lo que sin duda es este capítulo el mapa que nos guio en el camino de nuestra investigación, ya que marcó el rumbo y destino de que es lo que queríamos investigar mediante el planteamiento de nuestro problema, los objetivos, nuestro marco teórico y así como el modelo y diseño de la investigación.

A continuación, presentamos la metodología que se utilizó en el trayecto de nuestra investigación.

### **1.1.-Justificación**

La mediación y sus acuerdos serán sostenibles para una comunidad cuando sus integrantes conozcan los beneficios de la mediación y el poder tener fácil acceso a su uso, será entonces, cuando podremos avanzar en una reconstrucción social que sea perdurable, pero para que los acuerdos de mediación puedan mantenerse, sin duda está estrechamente ligado a que las partes se sientan propietarios de los mismos para que los sientan suyos y por ende un mejor seguimiento y una mayor probabilidad del cumplimiento de los mismos.

Por ello la importancia de conocer los beneficios que la mediación genera en Nuevo León, hoy en día no contamos con suficiente literatura específica del estado que nos información necesaria para difundirla entre la ciudadanía, y sin duda creemos que esta debe ser una de las razones por las que el uso de la mediación se bajo en comparación a los procesos judiciales. Por lo anterior, esta investigación tiene esta finalidad, obtener información específica de los beneficios de la mediación en Nuevo León para poder informar a la sociedad los resultados que actualmente se están generando cuando se enfrentan los conflictos mediante el proceso de la mediación lo cual sin duda traerá

incremento en su uso. Además, podrá contribuir en la toma de decisiones del estado, es decir, se podrán crear programas de concientización, sensibilización y difusión de los beneficios por parte del estado y de los municipios, y con ello se impactaría de forma importante en la generación de un estado con mayor capital social lo cual fue planteado en la hipótesis de esta investigación.

## **1.2.-Problema**

¿Cuál es el beneficio social de la mediación como forma de intervención y negociación en los conflictos en el estado de Nuevo León?

El escaso conocimiento de la mediación y de su beneficio social como forma de intervenir los conflictos sociales así como la falta de cultura en su uso en Nuevo León por los diferentes sectores de la sociedad, tiene como consecuencia un crecimiento lento en su uso por parte del ciudadano, y falta de interés suficiente de los diferentes actores políticos de aplicar una política social que estimule al ciudadano la utilización de la mediación como primera instancia ante un conflicto social.

## **1.3.-Objetivos**

### **1.3.1.- Objetivo general**

Conocer el beneficio social de la mediación como forma de intervención y negociación en los conflictos del estado de Nuevo León.

### **1.3.2.- Objetivos específicos**

1.- Conocer si el uso de la mediación en los conflictos sociales genera **capital social**.

2.- Conocer los aspectos sustanciales de la **negociación** como elemento estructurador de la mediación.

3.- Conocer las **determinantes** de las partes para solucionar un conflicto social a través de la mediación.

4.- Medir la **efectividad** que genera el proceso de mediación en la solución de los conflictos sociales.

5.-Identificar los motivos por los cuales los mediados eligieron abordar su conflicto a través de la **mediación**.

#### **1.4.- Hipótesis**

El beneficio social de la mediación como forma de intervención y negociación en los conflictos generará capital social en el estado de Nuevo León.

#### **1.5.-Marco Conceptual**

En este espacio explicaremos los cinco conceptos torales de nuestra investigación con la idea de poder clarificar cada uno de ellos, con esto podremos identificar las teorías que utilizamos en el transcurso de la investigación con la idea que poder sentar las bases y líneas a seguir apoyándonos en las investigaciones de los autores que seleccionamos para tal efecto, a continuación se define de forma breve cada uno de los temas.

##### **1.5.1.-Mediación**

Expertos que sin duda han marcado un precedente importante en el desarrollo de la mediación en Nuevo León y en México y que han trazado un camino en la investigación

y promoción de la mediación son Francisco Gorjón y Karla Sáenz, por lo que citar su definición en esta materia es fundamental y en (Gorjón & Sáenz, 2009) definen “la mediación como un procedimiento que hace hincapié en la responsabilidad de los participantes de tomar decisiones que influyen en sus vidas, es decir, constituye un procedimiento que confiere autoridad sobre sí mismas a cada una de las partes; en el mismo sentido Falcón establece que la mediación es un procedimiento no adversarial en que un tercero neutral que no tiene poder sobre las partes ayuda a que éstas encuentren el punto de armonía en forma cooperativa y solucionen su conflicto”.

### **1.5.2.- Negociación**

En (Gorjón & Sáenz, 2006) nos dice que la negociación se basa en un acto colaborativo, basado en intereses y necesidades comunes a las partes, las cuales son los factores que definen el conflicto. La negociación consiste en la existencia de un método, técnica, o pasos que ordenan el pensamiento humano y le permiten al negociador diseñar y crear, el negociador requiere el conocimiento de técnicas de autocontrol y liderazgo para mantener bajo control a las partes, porque ambas tienen un manejo de poder muy alto y si la negociación se sale de control y la escalada de violencia se encuentra elevada, nos encontraremos ante un escenario que puede ser un levantamiento armado en el poder de los casos, o el rompimiento de negociación y la utilización de vías violentas para resolver su conflicto. Por lo que una negociación llevada a un buen término puede ser un elemento pacificador de una acción de la sociedad civil.

Sin embargo es importante también conocer que según (Acosta, 2006) nos dice que hablar de negociación conlleva un ejercicio de voluntad de ambas partes para llegar a acuerdos. Por tanto se necesitará de una comunicación fluida, concisa y asistida. Vista así, la mediación se entiende como la extensión del proceso negociador, que busca que ambas partes cooperen para converger en un solo resultado, en donde ambas partes ganen más que lo que ceden, generándose una marcada diferencia con otros sistemas

de solución de conflictos como es el judicial, que en nada considera los intereses de las partes resolviendo entonces la controversia conforme al estricto esquema de la ley (Gorjon & Sanchez, 2015).

### **1.5.3.- Mediados**

Para efectos de esta investigación estaremos utilizando la palabra mediados para aquellos que participan directamente en la solución del conflicto como un derecho u obligación (Gorjon & Sanchez, 2015). Más adelante, podremos ampliar la definición y principalmente veremos los motivos por los cuales los mediados deciden resolver su conflicto a través este método alternativo, y como es el trato entre ellos desde que nace que hasta se soluciona o no su conflicto.

### **1.5.4.- Conflicto**

Abordemos la definición del conflicto desde la perspectiva de la gestión del conflicto y no desde la intervención del conflicto. Existen en la actualidad un sinnúmero de autores que estudian el conflicto, como Fisas, Galtung o Lewin, todos ellos inmersos en la idea de que el conflicto transforma acciones y cambia realidades.

Sin embargo es necesario abordarlo como una herramienta, como forma, esto es desde su morfología. Al Respecto Redorta señala que “No es que el conflicto no existiera antes, sino que la manifestación del mismo nos hace darnos cuenta en que ya se daban las condiciones para su aparición. Así pues la emergencia de un conflicto presupone un determinado clima social, lo cual nos obliga a plantearnos si el conflicto que se ha producido es único o bien va a reproducirse en el área del tejido social afectada” (Redorta, Entender el conflicto. La forma como herramienta, 2007), siendo entonces este concepto revelador para nuestra investigación, ya que el efecto del conflicto y su solución es un valor del capital social.

### **1.5.5.- Capital social.**



El concepto de capital social será nuestro eje estructurador interrelacionándose constantemente con el concepto de mediación, ya que uno será consecuencia del otro, entendiendo esto, que ante la aplicación de la mediación como un procedimiento de solución de conflictos traerá como consecuencia la no escalada del conflicto y no se traducirá entonces un hecho aislado en un conflicto social, por lo tanto, evitar o prevenir los conflictos impacta directamente en el capital social más aun cuando (Coleman, 1990) nos dice que “el capital social se presenta tanto en el plano individual como en el colectivo. El primero tiene que ver con el grado de integración social de un individuo y con su red de contactos sociales; implica relaciones, expectativas de reciprocidad y comportamientos confiables, y mejora la eficacia privada. Pero también es un bien colectivo. Por ejemplo, si todos en un vecindario siguen normas tácitas de preocupación por los demás y de no agresión, los niños podrán caminar a la escuela con seguridad y el capital social estará produciendo orden público”.

### **1.6.-Modelo de investigación**

**Modelo de la Investigación Exploratoria Concurrente y Descriptiva.-** En el inicio de la investigación se exploraron antecedentes del impacto social de la mediación y de variables de capital social, después nuestra investigación fue descriptiva y buscó mostrar con precisión las dimensiones del impacto social de la mediación y su generación de capital social.

**Tipo de Estudio No Experimental.-** Se observó el fenómeno tal como se dio en su contexto natural para posteriormente analizarlo, ya que el interés de este estudio no se centró en el intento de modificar ninguna parte del proceso de la mediación ni agrupar de manera estratificada, por lo que siempre se cuidó que el procedimiento, los tipos de conflicto y los perfiles de los mediados al contexto estrictamente natural.

**Método Mixto Concurrente.-** La parte cualitativa y la parte cuantitativa tienen el mismo peso dentro de la investigación y se realizaron más o menos al mismo tiempo aunque

utilizando fuentes de información diferentes y presentando los resultados de cada uno de manera independiente.

Como primer elemento se utilizó un estudio cualitativo con un enfoque deductivo, en base a los planteamientos ya existentes de capital social los cuales con pequeños ajustes podrían representar una herramienta importante de diseño y evaluación de los programas de mediación en el CEMA.

Para el planteamiento cuantitativo, se realizó una encuesta a las personas que asistieron al CEMA a solucionar su conflicto a través de la mediación quienes a partir de este momento serán mencionados como mediados, a través de esta encuesta pudimos obtener datos más precisos y con ello conocimos las impresiones de un universo mayor.

Por la parte cualitativa trabajaremos la entrevista a profundidad que nos ayudará a obtener datos un poco más abiertos, por lo que ayudará a descubrir experiencias de los mediados que no podremos obtenerlas por medio de la encuesta. Esta metodología mixta y de varios enfoques buscará responder de la manera más completa la pregunta de investigación y los objetivos de la presente investigación.

Con base a la tipología presentada por (Hernandez, 2010) se definió la metodología de la presente tesis como un estudio de métodos mixtos concurrentes, esto quiere decir que la parte cualitativa y la parte cuantitativa tienen el mismo peso dentro de la investigación, y que se realizan más o menos al mismo tiempo aunque utilizando fuentes de información diferentes y presentando los resultados de cada uno de manera independiente.

**Investigación Transversal.-** Se recolectaron datos en un solo momento y en un tiempo único, ya que para poder evaluar a los mediados tendrían que haber firmado el acuerdo

de mediación como requisito estricto para la aplicación del instrumento y con ello logramos el estudio de opinión al cierre del proceso de la mediación.

### 1.7.-Tabla 1: Diseño de la investigación

<b>Estrategia Metodológica</b>	
<b>Tipo de estudio:</b> mixto.	<b>Diseño del estudio:</b> exploratorio concurrente (puede cambiar en el transcurso de la investigación).
<b>Características del diseño.</b>	
<p><b><u>Cualitativo.</u></b></p> <p>a) <b>Muestra:</b> intencional por criterios a mediados en donde se sigue el criterio del experto o el investigador. Se seleccionan a los sujetos que se estima que puedan facilitar la información necesaria</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Recopilación de datos:</b> entrevista a profundidad de 24 preguntas en un tiempo de 15 a 20 min aprox.</li> <li>○ <b>Análisis de datos:</b> SPSS</li> </ul>	<p><b><u>Cuantitativo.</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Diseño de encuesta:</b> correlacional, transversal de tipo explicativo.</li> <li>○ <b>Muestra:</b> probabilística simple por racimos (CEMA) y se aplicará a mediados que firmaron el acuerdo de mediación. (100 aproximadamente)</li> <li>○ <b>Recopilación de datos:</b> encuesta 29 preguntas en un tiempo de 10 min aprox.</li> <li>○ <b>Análisis de datos:</b> SPSS.</li> <li>○ <b>Validez:</b> escala de Likert.</li> </ul>
<b>Escenario de trabajo:</b> mediados del CEMA en el estado de Nuevo León.	

Tabla 1. Estrategia Metodológica en el estudio de la mediación como factor de generación de capital social en el estado de Nuevo León, elaboración propia.

**Estrategia operativa:**

Para dar respuesta a la pregunta y a los objetivos de la investigación se entrevistaron y encuestaron mediante una muestra probabilística simple a ciudadanos que acudan al CEMA y que cumplieron con las siguientes características; haber firmado el acuerdo de mediación y estar de acuerdo con que se le aplique una encuesta o entrevista. Los instrumentos de medición contienen preguntas que responden a cada una de las variables, la cuales a su vez dan respuesta a la pregunta de la investigación, el objetivo general y los objetivos específicos.

Para tal efecto se llegó a un acuerdo con el CEMA las siguientes estrategias:

- a) Acceso y uso de las instalaciones del CEMA al investigador.
- b) Solicitud de permanencia del investigador en el CEMA por un tiempo establecido.
- c) Solicitud de autorización para que los mediadores puedan invitar a que de manera voluntaria el o los mediadores que firmaron el acuerdo de mediación puedan llenar la encuesta o ser entrevistados por el investigador.

## 1.8.- Tabla 2. Matriz de congruencia. (elaboración propia)

### MATRIZ DE CONGRUENCIA

TÍTULO: La mediación como factor de generación de capital social para el estado de Nuevo León

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODO	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
El escaso conocimiento de la mediación y de su beneficio social como forma de intervención y negociación en los conflictos sociales y la falta de cultura en su uso en Nuevo León por los diferentes sectores de la sociedad, tiene como consecuencia un crecimiento lento en su uso por parte del ciudadano.	¿Cuál es el beneficio social que generará la mediación como forma de intervención y negociación en los conflictos en el estado de Nuevo León?	Conocer el beneficio social que generará la mediación como forma de intervención y negociación de los conflictos en el estado de Nuevo León.	<p>1.- Conocer si el uso de la mediación en los conflictos generará <b>capital social</b>.</p> <p>2.- Conocer los aspectos sustanciales de la <b>negociación</b> como elemento estructurador de la <b>mediación</b></p> <p>3.- Identificar los motivos por los cuales los mediados eligieron abordar su conflicto a través de la <b>mediación</b></p> <p>4.- Conocer las <b>determinantes</b> de las partes para solucionar su conflicto a través de la <b>mediación</b>.</p> <p>5.- Medir la <b>efectividad</b> del proceso de mediación como forma de intervención en la solución de los conflictos.</p>	<p><b>1.-Capital social.</b> (Coleman,1990) (Newton,1997) (Putnam,1994) (Portales,2012) (Klisberg,1999)</p> <p><b>2.- Negociación</b> (Gorjón &amp; Sáenz, 2006) (Albrecht,1993) (Edmund, 1986)</p> <p><b>3.-Metodos alternos para la solución de controversias.</b> (Saenz,2009) (Gorjón,2008) (Gorjón,2009)</p> <p><b>4.-Mediación</b> (Taylor,1996) (Gorjón,2008) (Gorjón,2009)</p> <p><b>5.-Conflicto</b> (Redorta,2005) (Redorta,2007) (Redorta,2011) (Dahrendorf,1966) (Coser,1970)</p>	El beneficio social de la mediación en el estado de Nuevo León como forma de intervención y negociación de los conflictos generará <b>capital social</b> .	<p><b>CAPITAL SOCIAL</b> -Asociatividad -Confianza -trato social -buena voluntad</p> <p><b>MEDIACIÓN</b> -Elección -Conocimiento</p> <p><b>DETERMINATES</b> -Aspectos sociodemográficos -Tipos de conflictos -Accesibilidad a la justicia -Percepción de los conflictos</p> <p><b>EFFECTIVIDAD</b> -Desgaste emocional -Costo del proceso -Tiempo del proceso -Sostenibilidad del acuerdo. -Solución del conflicto</p>	<p>Para dar comprobación la hipótesis mencionada con anterioridad se trabajó en una <b>investigación mixta, cualitativa y cuantitativa</b>, por la parte <b>cualitativa</b> se una <b>entrevista semi-estructurada</b> a mediados la cual consta de un guión previo pero abierto, su secuencia y su formulación podrá variar en función de cada persona entrevistada.</p> <p>Por la parte <b>cuantitativa</b>, una <b>encuesta</b> también a mediados para recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado con el fin de conocer estados de opinión</p>	<p><b>1.-Entrevista semi-estructurada:</b> Mediados</p> <p><b>2.-Encuesta:</b> Mediados</p>

## **CAPÍTULO 2: LA MEDIACIÓN COMO MÉTODO DE SOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS.**

### **2.1.-Algunas definiciones de mediación.**

Haciendo referencia a los autores de nuestro marco conceptual, una definición adecuada de mediación es que se considera como “un procedimiento que hace hincapié en la responsabilidad de los participantes de tomar decisiones que influyen en sus vidas, es decir, constituye un procedimiento que confiere autoridad sobre sí mismas a cada una de las partes; en el mismo sentido Falcón establece que la mediación es un procedimiento no adversarial en que un tercero neutral que no tiene poder sobre las partes ayuda a que éstas encuentren el punto de armonía en forma cooperativa y solucionen su conflicto” (Gorjón & Sáenz, 2009).

Para (Azar, 2003), “ la mediación es una negociación asistida porque “ centrando atención en la mediación y la conciliación, se presentará que estos dos medios enfrentan en el marco de la función pública, como un fenómeno innovador y de gran interés en nuestro país”. Una conceptualización interesante de la mediación debido a que coincide que el ser humano por naturaleza se relaciona y por ello también para abordar los conflictos lo debe hacer, por ello citando a (Soto, 2007) nos explica que “ la mediación es realidad relevante para el ser humano en general, un ser eminentemente social que necesita relacionarse, llevando a cabo este proceso a través de la comunicación, y más concretamente, a través del lenguaje”.

Otra definición importante que nos ayuda a entender el concepto de la mediación nos la proporciona (Gorjon & Sanchez, 2015) destacando que la mediación es un método alternativo de solución de conflictos basado en técnicas de negociación, en el que intervienen uno o varios prestadores de servicios de métodos alternos, con el fin de apoyar la solución del conflicto entre las partes que solicitaron su ayuda.

También (Kressel & Pruitt, 1985) “describen el proceso de mediación como la

intervención de una tercera parte neutral que sirve de ayuda a que dos o más disputantes alcancen un acuerdo en el curso de una negociación. Se resalta la capacidad del mediador para intervenir, recomendar y hacer sugerencias, pero nunca para imponer soluciones o tomar decisiones vinculantes”.

Gracias a estas definiciones, tenemos una clara visión de lo que los métodos alternos de solución de conflictos tienen como objetivo, en este caso la mediación que como método pretende otorgar a las partes la responsabilidad y la oportunidad de que tomen sus propias decisiones del rumbo que le quieren dar a su conflicto, es decir son directamente los involucrados en el conflicto los que proponen de qué forma lo quieren resolver, por lo tanto, las partes prácticamente llevan un 50% de avance en la solución de su conflicto antes de enfrentarlo en la mediación, ya que el solo hecho de saber de que ellas mismas tienen la oportunidad de exponer sus opciones y que lo que entre ellos acuerden será respetado por la autoridad es un facilitador y motivador para la solución del conflicto en cuestión

## **2.2.-Principales características, ámbitos y contextos de intervención de la mediación.**

Las principales características asumidas en este momento por la literatura especializada (Gorjon, Revaloracion de las características y principios de los MASC, 2015) son la:

- Interdisciplinariedad
- Multidisciplinariedad
- Multidimensionalidad
- Utilitarismo
- Eclecticismo
- Ecuménicos
- Resilientes
- Disruptivos
- Pacificadores

- Concertadores

Es necesario conocer que actualmente existe ya una redimensión de las características, principios e intangibles de la mediación (Gorjon, 2015) conforme a las siguientes teorías y estructura:

Teoría de los Intangibles	Teoría Funcionalista	Teoría de la impetración de la Justicia
Promueve el valor positivo de los resultados y efectos de los MASC como intangibles, en razón de los intereses particulares de la sociedad	Son los recursos que el hombre utiliza para afrontar su medio. Destaca la actividad particular de quienes lo integran, en un esquema interdependiente que promueve un equilibrio armonioso, en razón de sus intereses	Busca la solución al conflicto de la impetración de la justicia a través de la participación de la ciudadanía en razón de sus intereses

Marcándose con ello una diferenciación entre característica, principios e intangibles, como una estrategia de culturización, entendiendo a los intangibles como un valor positivo, ya que sin este la sociedad no entiende el verdadero beneficio que este puede recibir, ósea que es lo que voy a ganar cuando resuelvo mis conflictos a través de la los MASC.



Y que para los efectos de esta tesis es necesario entender, ya que capital social, como concepto es muy amplio, y la intervención de los MASC para lograr su operatividad requiere del esclarecimiento de estas diferencias, ya que podremos usar esta nueva clasificación como el paragón que nos dé torque para impulsar la fusión requerida entre capital social y mediación en el desarrollo de una cultura de intervención social amplia.

Por lo tanto los principios de la mediación y de los métodos alternos son:

- Voluntariedad
- Autonomía
- Imparcialidad
- Justicia
- Equidad
- Universalidad

Esta diferencia que señalamos se erige conforme a la siguiente metodología que señala (Gorjon, Revaloracion de las características y principios de los MASC, 2015):

Características	Principios	Intangibles
<p>Son las notas particulares que distinguen algo de los demás</p> <p>Las características nos proporcionan información de algo que queremos conocer, nos dan los elementos esenciales de su definición técnica</p> <p>CONOCIMIENTO</p> <p>“multidisciplinariedad”</p>	<p>Es una regla, es un propósito, con lo cual sin ellos no es posible operar técnicamente un sistema, un modelo, una idea</p> <p>CONDICION OPERATIVA</p> <p>“imparcialidad”</p>	<p>Es un valor intrínseco</p> <p>Son los elementos distintivos de procesos y modelos que los hacen útiles, atractivos, benéficos, valiosos</p> <p>Los intangibles siempre tienen una connotación positiva</p> <p>CONSECUENCIA</p> <p>“felicidad”</p>

### 2.2.1.- Confidencialidad y neutralidad

Para (Gorjón & López, 2013) “el eje del método es la combinación de dos condiciones que las partes han de aceptar desde el principio del proceso: una es la confidencialidad y la otra es la voluntariedad. La dinámica de la negociación en un entorno de mediación implica la exigencia de que la persona del mediador es y será absolutamente neutral, lo que significa que queda vinculado por el secreto profesional. Así mismo ni los documentos que se utilizan como borradores, ni las informaciones que se intercambian en el proceso pueden ser utilizadas por las partes en los casos que finalizan sin acuerdo. Junto a lo anterior, el otro de los atractivos del método al que aludíamos es la voluntariedad en el sentido de que cualquiera de las partes, en cualquier momento,

puede optar por desvincularse formalmente del proceso de mediación e iniciar o proseguir un proceso judicial”.

### 2.3.- Clases y Tipos de mediación

Podremos encontrar una amplia literatura acerca de las clases y tipos de mediación, esto se debe a que conforme se va aplicando la mediación se va tipificando la temática, sin embargo (Gorjón & Sáenz, 2009) nos explican clases y tipos de mediación que definen en base a sus investigaciones.

#### Clases de mediación

- **Obligatoria u oficial.** Se presenta cuando existe una disposición legal o normativa que imponga dicha vía a las partes involucradas en un conflicto.
- **Voluntaria o privada.** Ocurre cuando las partes se someten a la mediación por decisión propia o deliberada a través de un contrato o cuando surja la controversia, sin que se encuentren compelidas a hacerlo por alguna disposición legal o normativa o factores externos a ellas (violencia, coacción, etcétera).
- **Optativa.** Se da cuando la ley confiere la opción de someterse a ella o a la otra parte, pero a esa alternativa es vinculante para esta última; es decir, la posibilidad de escoger sólo se brinda al actor o pretendiente; por ejemplo, en los juicios de desalojo y procesos de ejecución según la ley argentina.

Como lo mencionamos anteriormente para (Gorjón & Sáenz, 2009) los tipos de mediación se van definiendo conforme se van presentando la diversidad de conflictos, es decir, hoy podremos identificar algunas, mas sin embargo cada día que surja el abordamiento del conflicto a través de la mediación podremos descubrir una nueva

tipología de la mediación, a continuación (Gorjón & Sáenz, 2009) nos presentan los siguientes tipos.

### **Mediación Comunitaria**

La mediación comunitaria establece esquemas de coparticipación en una comunidad determinada, entendiendo que el mediador puede ser uno o varios sobre una problemática entre dos personas o entre varias personas, distinguiendo entonces, el tipo de mediación conforme al tipo de conflicto (Gorjon & Rivera, 2014).

Esta mediación ha sido redescubierta desde la perspectiva de los problemas concretos de actores colectivos específicos que basan su conducta en principios culturales y sociales que los identifican. Sus ventajas, son:

- La participación de la sociedad en torno a un conflicto.
- Que es vinculante.
- Solidaridad.
- Fomento a los lazos comunitarios
- Fomenta la comunicación entre las partes o multi partes de una comunidad determinada.
- Genera confianza.
- Es generalmente gratuita, empero, en ciertas comunidades se ha advertido la necesidad de cobrar un costo módico por estos servicios, para mantenimiento y gastos necesarios.

Este tipo de mediación destaca dos tipos de resultados: uno cuantitativo y otro cualitativo, según casos con resultados favorables. Entre los primeros podemos advertir que actualmente existen más de doscientos mediadores indígenas capacitados en Napo, Orellana, Imbabura y Chimborazo, de igual modo existen noventa mediadores vecinales urbanos capacitados en Quito, Guayaquil, Cuenca e Ibarra.

En lo que se refiere a los conflictos atendidos, desde el año 2005 hasta el año 2007 se han manejado 300 casos en las comunidades indígenas, sin contar con muchísimos que no han sido registrados. Por su parte, en las comunidades urbanas se ha manejado alrededor de cien casos. Lo que ha generado el apareamiento de nuevos líderes locales bajo los principios rectores de la cultura de diálogo y de paz.

Resulta trascendental que las técnicas de mediación comunitaria sean impartidas entre los actuales Tenientes Políticos, quienes serán, en muchos casos, los futuros Jueces de Paz, porque conocen las técnicas de mediación con mejores resultados que si se resolvieran por la vía judicial. Por lo que el papel del mediador se reconfigura en un agente de paz pues tratará de avenir a los disputantes por todos los medios posibles, juzgando en equidad, es decir conforme al justo comunitario. De igual modo, necesariamente deberán impartirse capacitaciones adecuadas a los Intendentes, Subintendentes y Comisarios de Policía, autoridades que legalmente hacen las veces de Jueces de Paz, pero que lamentablemente no conocen ni siquiera las mínimas estrategias de comunicación.

Finalmente, se hace necesario que la mediación comunitaria se empiece a estructurar en los Municipios y en otras organizaciones comunitarias a fin de asegurar un proceso de acceso a la justicia y de verdadera participación ciudadana. La meta final será la coordinación con la justicia ordinaria.

### **Mediación Multicultural**

La mediación multicultural según (Gorjón & Sáenz, 2009) nos comentan que “se da en zonas o países donde conviven personas de diversas razas o sus raíces y costumbres son diferentes. No pensemos en países europeos o en estados Unidos, donde es un problema gravísimo y ocasiona muchísimos problemas con las naturales de las regiones donde se asientan los inmigrantes, pensemos en nuestro país, donde existen 10 millones de habitantes pertenecientes a más de 50 etnias. Incluso existen graves problemas en las escuelas, por lo que se ha tenido que replantear el diseño curricular y

los objetivos pedagógicos. En la actualidad opera un centro multicultural en Lleida, ciudad catalana, como ayuda para la transformación de los conflictos y como eje de enriquecimiento mutuo para colectivos desfavorecidos e instituciones educativas”.

### **Mediación Judicial**

Para (Gorjón & Sáenz, 2009) la mediación judicial “es inducida por el sistema judicial. Sobre todo los sistemas jurisdiccionales contemporáneos, inmersos en procesos de perfeccionamiento, utilizan la mediación adscrita a los tribunales de justicia para incidir directamente en la efectividad de la resolución sobre el conflicto subyacente; de esta manera se facilita y agiliza la solución judicial de las disputas cuando son inevitables”.

### **Mediación en las Organizaciones o en las empresas**

También nos dice (Gorjón & Sáenz, 2009) “que la mediación en las organizaciones o en las empresas tiene efecto cuando se trata de empresas públicas o privadas. Es importante señalar que el coste de sus litigios ha disminuido de manera contundente y ha dejado de afectar lo que ellas denominan “lista negra”, ya que antes tanto la empresa demandante como la demandada eran desacreditadas y poca gente quería tener tratos con alguien problemático. La mediación organizacional o empresarial permite resolver problemas con los usuarios de una forma pacífica, rápida y expedita.

Este efecto se acentúa cuando se trata de empresas familiares, ya que en éstas hay no sólo vínculos profesionales sino que prevalecen los vínculos familiares o personales. Por lo que los conflictos pueden tomar rumbos distintos. Considerando en este caso que los problemas deben ser tratados de diferente manera, los de la empresa hacia el exterior por cuestiones de servicios de la misma a terceros, y los de la empresa al interior debido

a que los problemas se verán sujetos a cuestiones que pueden invadir otras esferas independientemente al de la empresa”.

### **Mediación en Materia Penal**

Al hablar de mediación penal, es muy importante destacar que las legislaciones de los estados señalan que para someter a métodos alternos para la solución de controversias se deben cumplir ciertos criterios:

- Que el delito no sea grave y no exceda de la pena de prisión.
- Que el imputado no sea reincidente.
- Que el encuentro sea voluntario.
- Que se tenga la intención de las partes de lograr el acuerdo.
- Que el desahogo del encuentro no sea utilizado para afectarlos.
- Que haya confidencialidad, de modo que sea posible el desahogo personal de los argumentos de las partes, respecto de sus intereses y necesidades.
- Que el tercero neutral sea imparcial.
- Que el infractor y su familia estén comprometidos.
- Que haya equilibrio entre las medidas de resguardo y reparación con la naturaleza y circunstancias del delito cometido.

A diferencia del proceso contradictorio en el que las partes se ven enfrentadas por acusación y defensa, en la mediación supone una estructura dialogal con pocas formalidades, (Varona, 1998) hace un análisis sobre la mediación y nos muestra algunas diferencias respecto al proceso penal y los métodos alternos, a continuación las anuncio:

- Limitación del objeto de la mediación.

- Voluntariedad en el acceso a la mediación.
- Elección directa e indirecta del mediador por las partes.
- Consentimiento de las partes como base del acuerdo.
- Neutralidad del mediador frente a la independencia del juez que somete a la ley.

Es de destacar que en la Ley de métodos alternos para la solución de conflictos de Nuevo León, cuyo objetivo es promover y regular su uso, establece límites de acceso a la mediación y a la conciliación, ya que menciona en su artículo 3 que: *“los métodos serán aplicables solamente en los asuntos que sean susceptibles de convenio, que no alteren el orden público, ni contravengan alguna disposición legal expresa o afecten derechos de terceros”*.

### **Mediación Ecológica**

Según (Gorjón & Sáenz, 2009) “la mediación ecológica no tiene límites, comentan que es importante considerar que si bien la defensa contra el daño al medioambiente es un derecho humano de tercera generación que ha adquirido una importancia mundial en las últimas décadas, la cultura del medio ambiente se profesa sólo en países del primer mundo. En fechas recientes México ha implementado planes para el cuidado del medio ambiente, pero las normativas son muy laxas, por lo que es factible la mediación cuando surge un conflicto entre particulares o ambientalistas, entre grandes empresas o entre particulares y gobiernos.

El caso de Estados Unidos en este tema es revelador: la Environment Protection Agency tiene como mandato expreso intentar resolver los conflictos civiles fuera de los tribunales, siempre que ello sea posible. Lo anterior ha aportado resultados significativos para empresas, particulares y, sobre todo, para la conservación del medio



ambiente, pues ha generado una cultura de protección a la naturaleza y a los seres humanos”.

### **Mediación Familiar**

En la familia, es muy común que sucedan conflictos entre sus integrantes, es en este sector donde considero la mediación toma una gran importancia, ya que el hecho de que entre familiares se afronte el conflicto por la vía judicial incrementa la posibilidad de un rompimiento entre sus integrantes y con ello afectar directamente al desarrollo de una sociedad más estable, importante es considerar también que si lo vemos por el lado del incremento del número de separaciones, divorcios, herencias, fracturas entre hermanos por la responsabilidad de cuidar a los padres, etc., la mediación se convierte en un medio de fundamental importancia y de contundente remedio para evitar un conflicto mayor entre los integrantes de la familia.

Es muy importante subrayar que en la mediación familiar el mediador no debe jugar un rol ni de psicólogo, ni tampoco de terapeuta de pareja u orientador familiar, de ser así no estaríamos efectuando una mediación y podríamos ser tendenciosos en el manejo del conflicto, por ello el mediador estrictamente debe jugar un papel de facilitador de la comunicación entre las partes y buscar la armonía para la búsqueda del acuerdo entre ellos.

También podemos mencionar, que después de un conflicto familiar a través de la mediación, las partes llegarían a una nueva forma de tratarse entre ellas, estaríamos hablando en que el respeto y la confianza entre ellos sería de una forma distinta a la que tendrían cuando eran pareja, en el caso de hablar de un divorcio, pero sería una relación con mucho respeto, ya que los dos coincidieron en que ese método era lo mejor para salir adelante.

Otras áreas susceptibles o tipos de mediación son: tributaria, en servicios de salud, en materia de consumo, en materia laboral efectuada por particulares, en materia electoral, escolar, inmobiliaria, en seguros, entre otras.

## **2.4.-Fases y etapas de la mediación**

### **2.4.1.- Las fases**

Para poder realizar una mediación es fundamental seguir puntualmente fases o pasos como procedimiento para que el conflicto sea abordado y manejado como el método alternativo que es, sin embargo estas fases pueden variar no necesariamente tendrá que efectuarse al pie de la letra, diversos autores nos señalan diversas fases a seguir entre ellos podemos destacar a (Gorjón & Steele, 2012), que lo ven desde un esquema generalista, o por ejemplificar hay otros modelos como el que nos señal (Bernal Samper, 1998) que presenta fases similares, más sin embargo al analizarse son muy similares, variando solo en un esquema gramatical, más de fondo no, a saber son:

- Conseguir un buen report;
- Evaluar si cumple con los requisitos de ser mediable el conflicto;
- Discurso de apertura;
- Describir el papel del mediador;
- Describir el papel de las partes;
- Identificación del problema
- Escuchar y comprender las emociones negativas;
- Comentar las consecuencias de los actos y los hechos motivo del conflicto;
- Informar las ventajas del acuerdo;
- Búsqueda de las opciones de solución;
- Analizar la información;

- Reorientar las posturas trabajando en los intereses y no en las posiciones;
- Negociación del acuerdo de mediación;
- Redacción del acuerdo de mediación;
- Cumplimiento del acuerdo de mediación.

Así mismo en (Gorjón & Steele, 2012), (Rodriguez & Padilla, 2001) también nos definen algunas fases del proceso de mediación, sin embargo, en estas 16 fases podemos destacar algunas como la etapa de la pre mediación, que es en esta etapa donde podríamos encontrar áreas de oportunidad para abordar el conflicto como mediador, también el contrato de mediación, donde se especificarán los acuerdos y la sesión por separado, que es en esta parte donde podemos permitir a cada una de las partes que expresen todo lo que piensan y ayuda como forma de desahogo para que cuando lleguen a la mediación el comportamiento se más tranquilo y más fácil para el mediador poder llevar la mediación de una mejor forma. A continuación las 16 fases.

- 1.- Etapa de valoración.
- 2.- Etapa de pre mediación.
- 3.- Etapa de negociación y seguimiento.
- 4.- Fase introductoria.
- 5.- Verificación de la decisión de separarse.
- 6.- Información a la pareja acerca del procedimiento de mediación.
- 7.- Elaboración del contrato de mediación.
- 8.- Recopilación de datos.
- 9.- Planteamiento del problema y expectativas de las partes.
- 10.- Elaboración de la agenda de trabajo.
- 11.- Sesiones por separado.
- 12.- Incorporación de personas significativas.
- 13.- Análisis de las alternativas de solución y negociación.

- 14.- Redacción del convenio.
- 15.- Terminación del proceso de mediación.
- 16.- Última reunión con la pareja.

También en (Gorjón & Steele, 2012), (García G. L., 2003) nos habla de siete etapas del proceso de la mediación, las cuales pudieran ser un sustituto de los dos modelos anteriores mencionados, ya que de forma muy concreta podemos decir que estas siete etapas incluyen todas las etapas que debe llevar el proceso de mediación, en este modelo pudiéramos destacar la primera, llamada el contacto, ya que es aquí donde se da el punto de partida para un buen inicio de la mediación, digamos que es donde podemos generar confianza en la partes y como mediador sentirte adaptado al conflicto para abordarlo de forma eficiente.

**1.- El contacto.** Es muy importante que ambos integrantes de la pareja acudan a la mediación. Regularmente uno realiza el primer acercamiento con el mediador, donde manifiesta su perspectiva de la situación que vive y consciente o inconscientemente buscará establecer una alianza con el mediador e inclinarlo hacia su causa. Sin embargo, ambas partes deben aceptar participar en el método alterno y deben ser informadas al mismo tiempo, de modo que haya equilibrio y equidad.

**2.- Recepción.** El mediador debe crear un clima de concordia y empatía, de cooperación y confianza, para que la pareja se sienta cómoda, se relaje y pueda manifestar su verdadero sentir. Es recomendable que el mediador mantenga contacto visual con las partes para transmitirles seguridad y que sientan que les brinda toda su atención.

En esta fase es importante considerar los siguientes aspectos:

La función del mediador.

La declaración de imparcialidad del mediador en relación con las partes.

La confidencialidad del procedimiento.

La explicación de su operatividad.

Se deben establecer las reglas de comportamiento en las sesiones de mediación.

**3.- Contención de la crisis.** En materia familiar, los conflictos presentan un ingrediente especial, la carga emotiva. Este elemento es muy fuerte, superior al que pudiera haber en otras clases de conflictos, además de otros elementos que pudieran intervenir (sociales, culturales, religiosos, etc.) Por lo mismo, quienes llegan a la mediación podrían sentirse enojados, frustrados o irritados. El prestador de servicios de mediación deberá aplicar sus conocimientos para lograr que las partes entren de nueva cuenta en el diálogo propositivo, que pueda sentar las bases para la negociación.

**4.- Las historias personales como fuente de información.** Cada parte observa y vive la problemática desde diferente punto de vista, aprecia los sucesos de manera propia aunque haya sido una sola situación. Esto provoca que la versión de cada persona sea diferente y exclusiva. Cada parte se sentirá poseedora de la única verdad y de la absoluta razón.

Esta visión particular provoca que la relación sea conflictiva, ya que es indudable que nuestras percepciones nos dicen lo que es y cada individuo percibe las cosas de forma diferente (Diez & Tapia, 1999).

**5.- Definición alternativa del conflicto.** Este término se refiere a la necesidad del mediador de reconstruir las divergencias de las partes, a partir de sus propios intereses y lenguaje, tratando de establecer objetivos comunes para que la pareja llegue a un acuerdo.

**6.-Generación de opciones.** El mediador debe concentrarse en situar los intereses reales de las partes y, a partir de eso, identificar necesidades comunes. Posteriormente,

el mediador debe proponer una “lluvia de ideas” en la que los involucrados den todas las soluciones posibles y así, poco a poco conformar un futuro arreglo.

**7.- Negociación y acuerdo.** Es recomendable que lo convenido por los mediados sea:

- Satisfactorios
- Viables
- Válidos
- Duraderos
- Recíprocamente aceptables
- Que tengan en cuenta los intereses de la pareja y de los hijos
- Que permitan una relación posterior a la separación o el divorcio

Para lograr acuerdos así, es indispensable que el mediador aplique todos sus conocimientos y habilidades en convencer y hacer entender a las partes del beneficio mutuo que se obtendrá, de la oportunidad de terminar su conflicto de una manera pacífica e invitarlos a enfocar todas sus baterías en lo que vendrá.

Así, podrán construir un nuevo camino, más próspero para los dos, el cual pondrá fin a sus problemas sobre la base de su responsabilidad y compromiso, es decir, la solución.

#### **2.4.2.- Las etapas**

Para (Acosta, 2006) de forma muy general menciona las siguientes etapas en la mediación:

- 1) Organización del espacio físico. Responde a una ambientación adecuada; es indispensable recordar que un buen espacio (sillas confortables, música en tono

bajo y lento, colores pálidos, etc.) puede proporcionar calma y tranquilidad den las personas.

- 2) Discurso de apertura; la intención apunta a preparar el clima necesario para que las partes se sientan cómodas. El ambiente debe ser confortable, pero neutral. El mediador, en este segundo momento, debe pronunciar su discurso de apertura. En él se presentan y exponen las reglas básicas del proceso de mediación, especialmente el convenio de confidencialidad.
- 3) Escuchar las posiciones y comprender del conflicto; el eje central de la mediación (y de los MASC), es la comunicación. En este estadio, el mediador debe recopilar la mayor cantidad de información posible, comprender al y asegurarse de que la comprendan. Para esto, cuenta con una herramienta: el parafraseo, que consiste en repetir lo que la persona acaba de decir; de esta manera confirma la información recibida y logra que las partes se escuchen.
- 4) Detectar los intereses de las partes. Lo que primero se escucha cuando una de las partes expone es la posición. A partir de ella, el mediador debe buscar lo que subyace a la misma, es decir, los intereses. Para llegar a descubrirlos básicamente se utilizan las preguntas, herramientas básicas del mediador.
- 5) Pregunta de replanteo: Una vez que el mediador detectó los intereses más allá de las posiciones, debe comunicarlo al as partes. Lo habrá de hacerlo replanteando el problema en términos de intereses en lugar de posiciones.

- 6) Generación de opciones. Se logra a partir de la pregunta de replanteo. Las opciones deben venir de ambas partes en conflicto. El mediador guía esta etapa pero no genera las alternativas. Una técnica muy utilizada en esta etapa es el “torbellino de ideas”.
- 7) La propuesta. Surge de las opciones presentadas por las partes. Debe ser analizada después de pasarla por diferentes “filtros” de la realidad, de la ley, de los agentes del proceso, etcétera.
- 8) El acuerdo. El objetivo buscado por las partes en litigio, el acuerdo, luego de haber llegado a él, debe ser puesto por escrito y las personas que intervinieron deben firmar dicho acuerdo.

## **2.5.- Técnicas en el procesos de mediación**

(Serrano, 1996) comenta que “uno de los problemas que suele aparecer al estudiar la mediación es la diferencia entre las estrategias y las tácticas. Si bien la definición formal resulta clara, no ocurre así cuando se categoriza algún procedimiento específico. Incluso, con frecuencia, se utilizan ambos términos indistintamente para referirse a la misma actuación, lo que dificulta aún más una ajustada clasificación”. Y (Kolb, 1989) señala que: “una estrategia es un plan o enfoque general del que dispone un mediador para conseguir que las partes lleguen a un acuerdo. La actuación del mediador en la aplicación de una estrategia articulada se entiende como táctica”.

Así pues, la estrategia supone un modo general y planificado de intervención, que el mediador ejecutará sirviéndose de un conjunto de tácticas o conductas concretas, entendibles y analizables en el contexto de la línea estratégica correspondiente, fuera



de cuyo marco perderían significado y finalidad. Así pues es en el entendido que la estrategia es el conjunto de técnicas y modelos, presentaremos algunas técnicas y modelos de algunos.

Para (Peña, 2013) “Las técnicas de mediación facilitan guiar la dirección del procedimiento de alternativo. Dirigen el proceso de mediación hacia su área de negociación permitiendo avanzar en la generación de alternativas para poder encontrar soluciones al conflicto en cuestión y en la búsqueda de acuerdos. Sirven para poder encauzar el proceso, por un lado desde las partes, donde encuentran reconocimientos, desarrollo de capacidad empática y eficacia en si estilo de comunicación, y por otro lado, facilitan al mediador que pueda crear un clima de consenso y de gestión pacífica del conflicto al provocar reflexión en las partes.”

(Suarez, 2005) Hace la siguiente clasificación de técnicas de mediación:

#### 1.- Micro técnicas:

##### Modo interrogativo

- Preguntas informativas
- Preguntas desestabilizantes y/o modificadoras

##### Modo afirmativo

- Reformulación
- Connotación positiva
- Legitimación de las partes
- Re contextualización

#### 2.- Mini técnicas:

- Resúmenes
- Externalización
- Equipo reflexivo

### 3.- Técnicas

- La Historia Alternativa

### 4 Macro técnica

- EL proceso del encuentro de mediación

En (Peña, 2013) podemos encontrar a otros autores que se centran en clasificar técnicas más directivas como:

- La confrontación
- El re encuadre
- La re contextualización
- El resumen
- La legitimación y el empowerment
- Agente de realidad, etc.

También (Peña, 2013) habla de otras técnicas las cuales nombra como “no directivas y que permiten al mediador transmitir la sensación de que entiende y comprende a cada una de las partes, es trascendental para que los mediados sientan que están acompañados y comprendidos, menciona técnicas como:

- Normalización

- Enfocar hacia el futuro
- Reciprocación
- Reformulación
- Connotación positiva
- El auto revelado
- Escucha activa
- El sentido del humor

También menciona las técnicas de las preguntas las cuales denomina como técnicas mixtas ya que logran un enfoque directivo como no directivo y se refiere a las preguntas.

Además, (Peña, 2013) hace mención a las micro técnicas como un conjunto de recursos técnicos utilizados por el mediador a lo largo de todo el procedimiento. Son utilizados para producir los efectos siguientes:

- Un cambio cognitivo
- Un cambio en la relación que mantienen las partes

## **2.6.- Habilidades básicas del mediador y elementos que ayudan en el diseño del plan para una mediación**

El rol que desarrolla el mediador en el procedimiento de mediación, sin duda es fundamental para lograr el acuerdo entre las partes que acuden en apoyo para la solución de sus conflictos por ello las cualidades y habilidades en el mediador son trascendentales para tal efecto, en (Peña, 2013) nos presentan algunas y las mencionamos a continuación:

1. Sea neutral.
  - No trate de favorecer a una persona más que a la otra so no conoce la disputa ni los disputadores.
  - No deje que los sentimientos personales hacia la partes afecten su tarea.
2. No juzgue.
  - No permita que sus opiniones sobre las personas, sus necesidades o sus ideas, afecten su trato con los participantes.
3. Sea buen escuchador.
  - Mantenga contacto visual
  - Ponga atención
  - Haga un resumen de lo que dicen
  - Haga preguntas relevantes
  - No interrumpa las personas a menos que sea absolutamente necesario
  - Empático con ambas partes y deles señales que les hagan saber que está escuchando
  - Use técnicas de escucha activa
4. Genere y mantenga confianza
  - Sea considerado para con las personas y sus necesidades y esté de verdad interesado en la disputa y en su resolución
  - Haga que las partes se sientan a gusto y comprendidas en sus pensamientos y sentimientos. Deles la oportunidad de tomar sus propias decisiones siempre que sea posible, y muéstrese realmente interesado en ayudar.
5. Sea flexible
  - Puede revisar a sus planes de acción tan pronto como sea necesario o beneficioso hacerlo para ajustarse a las necesidades de cada situación.

6. Sea paciente

- Este dispuesto a ayudar a las partes, no importa el tiempo que se tome o lo difícil que sea para ellos el expresarse.

7. Sea empático

- Debe de apreciar y dejar saber que usted aprecia sus pensamientos , sus sentimientos y experiencias.

8. Sea imaginativo

- Puede proponer ideas creativas, sugerencias y soluciones posibles para ayudar a las partes a resolver su disputa.

9. Sea persuasivo

- Puede convencer a las personas de que sean flexibles y dispuestas a comprometerse.

10. Muestre respeto

- Actúe como un profesional todo el tiempo para poder ganar el respeto y la confianza

11. No actúe a la defensiva

- Si el mediador es atacado por uno de los participantes durante la sesión, no lo tomará como algo personal y no permitirá que afecte a su trabajo.

12. Sea auto consciente.

- Preste atención a como se siente para no dar un trato injusto a las partes inadvertidamente.

### 13. Sea profesional

- Tómese su trabajo en serio
- Esté preparado y sea puntual
- Sea siempre respetuoso con las partes

El poder llevar a la práctica estas cualidades y habilidades sin duda facilitan la planeación de la mediación, a continuación presento una serie de ideas en forma de lista que podrán contribuir en el diseño de la mediación las fueron obtenidas de (Peña, 2013) y que en forma de resumen pretendo sintetizar como ideas claves para uso del mediador en la mediación.

- ✓ El poder de la solución lo tienen las partes
- ✓ El mediador tiene el control del proceso, emociones, tiempos, transmitir la confianza a las partes, etc.
- ✓ Es importante que el mediador elabore una hipótesis según su información disponible con la idea que le ayude a guiarse en el transcurso de la mediación.
- ✓ Invitación a las partes donde les explica todo el proceso de la mediación.
- ✓ El entorno es muy importante, deberá de ser en un espacio cómodo, relajante, neutral, en el cual el mediador tenga el control absoluto.
- ✓ El acuerdo de confidencialidad es importantísimo para las partes, ya que de esta manera podemos transmitirles confianza de que lo que ahí se platique no se ventilará, con esto se puede lograr que las partes compartan tranquilamente los detalles.
- ✓ El discurso del mediador donde explica las reglas, el método, los pasos a seguir una vez terminada la misma, importante es resaltar a la partes las reglas las cuales son: confidencialidad, imparcialidad, autonomía de las partes, aceptación del proceso, explicación del rol del mediador.
- ✓ Cuidar el lenguaje corporal

- ✓ No repetir argumentos.
- ✓ Resumir prioridades, ordenar, agrupar, aclarar, etc.
- ✓ Ampliar la información.
- ✓ El lenguaje no debe ser ofensivo, ya que eso truncaría el acuerdo.
- ✓ Siempre resaltar que el fin de la mediación es lograr el acuerdo.

Todo lo anterior se sugiere utilizar en durante las etapas de mediación las cuales (Peña, 2013) mediante el siguiente cuadro nos da a conocer.

### **CAPÍTULO 3: LA NEGOCIACIÓN COMO ELEMENTO ESTRUCTURADOR DE LA MEDIACIÓN.**

Las negociaciones siempre han sido algo cotidiano en nuestras vidas, desde pequeños lo hacemos mediante diferentes técnicas acordes a nuestra edad, un ejemplo de ello es el llanto, el cual los niños utilizan cuando quieren la atención de sus padres, y sin duda la mayoría de las ocasiones lo obtienen.

Según (Kozicki, 2009) comenta que la negociación es una técnica en el que dos o más individuos pretender llegar a un arreglo con la idea de alcanzar un acuerdo que satisfaga sus interés de manera mutua.

En (Azar, 2003) nos da una definición muy acorde al proceso que en los métodos alternos la negociación lleva a cabo y nos dice “que la negociación es un sistema utilizado por las partes de una controversia, y en ocasiones por sus representantes legales para solucionar conflictos presentes y evitar futuros. Es un medio auto compositivo, bilateral; es decir no implica la intervención de ningún tercero neutral.”

Para (Ury, 1993) hay dos actitudes para negociar, denominadas como negociar fuerte o suave. La negociación suave tiene como propósito evitar el conflicto personal y hacer concesiones de manera tal que la relación no se deteriore. La negociación fuerte, por el contrario, considera los intereses propios en extremo sin preocuparse que la contraparte quede insatisfecha con la negociación, y por lo tanto considera cuatro factores en una negociación:

1. Separar a la gente del problema
2. Concentrarse en intereses
3. Generar una variedad de posibles soluciones antes de decidirse por alguna
4. Los resultados basados en objetivos comunes son el tema central



### 3.1.- Teorías sobre negociación

Existen en la actualidad diversas teorías sobre la negociación, que son las que han venido a transformar los diversos procedimientos de mediación, entendiendo con ello que si la negociación es la base de la mediación, entonces el modelo de mediación preexistente sigue al modelo de negociación, entonces estamos presentes ante modelos de negociación adaptados y no ante modelos de mediación, sin embargo no es óbice tratar en esta tesis este debate doctrinal, si no destacar las diversas teorías y modelos de negociación, que soportaran el procesos de mediación en el entorno de la responsabilidad social.

En el mismo sentido debeos de considerar antes de iniciar que nos encontramos ante un proceso de encuentro de poderes, ambas partes en conflicto se encuentran empoderadas, por lo que es necesario lograr un equilibrio, es en este punto donde el mediador, en investido por las partes de poder (Saenz & Francisco, Aproximacion de la naturaleza del poder y su influencia en el mediador en procesos de mediación, 2015), aunque no hay una sesión total de las *protestas* de las partes como sucede en el arbitraje, el mediador asume un rol de control ante la confianza que las partes depositan en él como representante de la realidad, es por ello que el aporte conceptual al capital social es evidente, ya que las partes son personas físicas o molares, grupos o instituciones de diversa índole siempre con un impacto social.

El concepto de negociación quede plenamente definido destacando que es un procedimiento que pretende poner de acuerdo a las partes en sus diversas pretensiones, lo importante de este procedimiento, es que se pude dar ante la existencia de un conflicto y ante otro que no lo tenga, por lo que es relevante cuando se trata de conflictos sociales, pero sobre todo considerar a la negociación como una vía viable que proporción a las instituciones y a las personas elementos que puedan

compatibilizar con la responsabilidad social, como es el hecho de preocuparse por el mayor beneficio para el mayor número de personas sin afectar a otras, para lograrlo se requieren de procesos depurados de negociación y de mediación cuando surge un conflicto que puede poner en riesgo intereses adquiridos.

Podemos entonces comprender que una teoría es un conjunto de constructos que aglutina diversos tópicos comunes para su estudio, diseñando a su vez estructuras y procesos para su comprensión y perfeccionamiento, basado en arquetipos que resultan comunes y que inciden en el accionar de esta teoría que tiene como fin último resolver un conflicto determinado, siendo entonces estas teorías reforzadoras del interactuar humano y que contribuyen a lograr una mejor convivencia humana, mejorando procesos anteriores y con ello produciendo una mejora continua que es el fin último de una teoría estructurado de relaciones humanas, como lo son los MASC, entre los que se encuentra la negociación (Gorjon & Pesqueira, 2015).

### **3.2.- Sistema tradicional de negociación**

Existen diversos tipos de negociaciones, entre los que encontramos con mayor relevancia el circular narrativo, el lineal o el transformativo, en el mismo sentido hay otros autores que identifican otros estilos de negociación de confrontación, subordinada, inacción, colaborativa, razonada, campo minado, bilateral, multilateral, sin embargo prevalece dentro de estos estilos técnicas diversas, como el respect, como el PI, el cliente combativo, los seis pasos de Maddux o el de las ocho fases (Gorjón & Sáenz, 2006).

Sin embargo, el sistema que más se adapta al tema de la responsabilidad social, como un sistema ecuménico y que es el punto de partida de los demás modelos es el Sistema Harvard que centra sus objetivos en lograr el acuerdo por el acuerdo mismo, donde impera el interés de las partes, independientemente de otros modelos que desvían sus intereses al resarcimiento del conflicto aunque no se logre el acuerdo.

Los pasos para lograr el acuerdo y que se convierten en la guía del mediador, son identificados por diversos autores y existen diversas interpretaciones del mismo modelo, sin embargo para los efectos de esta investigación hemos considerado que la interpretación que (Essentials, 2004) da a este modelo es la más adecuada a nuestros objetivos:

- Comprender cuales son los intereses de las partes y su mejor alternativa;
- Identificar oportunidades potenciales de creación de valor;
- Determinar los niveles de autoridad de ambas partes en una negociación;
- Comprender a las personas y la cultura de la parte contraria;
- Prepararse para tener flexibilidad;
- Demostrar la justicia de la posición personal;
- Alterar el proceso a favor propio.

### **3.3.- El sistema moderno de negociación**

Sin embargo cuando centramos nuestra atención a las diferentes etapas, podemos resumir que las etapas a observar identificadas por (Gorjón & Sáenz, 2006) son:

1. Alternativas
2. Intereses y posiciones
3. Opciones
4. Criterios
5. Relaciones
6. Comunicación
7. Compromisos

Esto es lo que (Puchol, 2005) reconoce como las fases de la negociación teniendo como punto de partida la elaboración del BATNA (best alternative to a negotiated agreement) también conocido como el MAPAN (mejor alternativa para un acuerdo de mediación), dando entonces origen a establecer la zona de posible acuerdo (ZOPA).

### **3.4.- Zona de posible acuerdo**

Esta parte de la negociación es tal vez la más importante ya que en esta se trata de identificar todas las opciones posibles para llegar al acuerdo, pero teniendo claro el punto de partida de cada una de las partes, anteriormente definido en el MAPAN por el mediador ya que el objetivo de este era determinar los intereses y posiciones de las partes, es importante destacar que este es una estrategia del mediador y no de las partes específicamente, ya que el éxito de este es lograr que las partes confluyan en un mismo interés y no en posiciones, por lo que conocer las posiciones de ellas es complejo ante una eminente negativa a negociar. Por lo tanto en el ZOPA se busca un margen razonable que permita generar opciones para llegar a acuerdos (Puchol, 2005), es en este punto cuando el mediador echa mano del usos de diversas técnicas como son: el parafraseo, la escucha activa, el caucus, rapport, preguntas abiertas, preguntas cerradas, lluvia de ideas, entre otras (Cavalli & Quinteros Avellana, 2010).

### **3.5.- El cierre de la negociación**

El fin último de una negociación, en este caso de la mediación es lograr que las partes, lleguen a un acuerdo y pueden resolver sus controversias y poder convivir nuevamente en diferentes planos, ya sea el personal o el profesional, y porque no en lo social o en lo político, en lo económico o en lo familiar, esto nos dé un sinnúmero de posibilidades de ambientes de convivencia.

Es por ello que el cierre del procedimiento es fundamental, que se materializa con un acuerdo el cual las partes respetaran y tendrán por lo tanto el beneficio que buscaban y se cumple con ello con los apostolados de la responsabilidad social, que procura el mayor beneficio al mayor número de personas, no podemos concebir una empresa socialmente responsable si no tienen este objetivo de por medio, lo mismo en una comunidad, así como las acciones particulares de personas que operan intereses

comunes o grupales, ante el hecho de la necesaria búsqueda del mayor beneficio al mayor número de personas, aun tratándose de la parte contraria.

Al respecto (Craver, 2008) nos clarifica la trascendencia del cierre del procedimiento de solución de conflictos, resaltando que aun que hemos descrito las etapas de la negociación, nuestro objetivo siempre ha estado firma en el proceso de mediación como estrategia del método alterno aplicable, en consecuencia entiéndase que el cierre es generador de:

- Aumento de certidumbre;
- Relajación y compromiso para llegar al acuerdo final;
- Los participantes se mueven con confianza para alcanzar una conclusión exitosa;
- La consideración de la contraparte que también pretende ello;
- La operatividad de las técnicas utilizadas generadoras de paciencia, silencio, y rompimiento de la fingida indiferencia;
- No se trabaja en concesiones sino en intereses.
- El logro del acuerdo y redacción del mismo.

En relación a este último punto destaca (Kozicki, 2009) la necesaria claridad que el acuerdo debe de tener, puesto que este impactara en el futuro de la relación, en evitar la pérdida de la misma y más aun afectaría el mejoramiento de la relación, de ahí que el cierre es fundamental, y es considerado una acción de responsabilidad social por ser de impacto a largo plazo, es un hecho que una relación se ve más fortalecida después de un proceso de negociación y solución un conflicto, que más aún que la misma relación a su inicio..

### **3.6.- La cultura de la negociación.**

Hemos argumentado a lo largo de esta tesis lo importante que es los usos de los métodos alternos para la solución de conflictos y más aún cómo es que estos se

convierten en una parte fundamental de la responsabilidad por sus efectos a corto y mediano plazo entre los diversos entes sociales.

Como también ha quedado claro el efecto que se da por la participación de las personas en la solución de sus conflictos por si mismos considerando esta acción como el punto central de la teoría de la impetración de la justicia (Gorjon, 2015, Julio), que alienta la participación ciudadana en la solución de sus propios problemas, y que de igual manera considera a los métodos alternos como la vía idónea para ciudadanizar la justicia y sobre todo lograr un esquema de culturización, generando el estadio idónea para el desarrollo de estos métodos y para el caso de la sinergia requerida para lograr los postulados de la responsabilidad social.

Ante esta dinámica y siguiendo (Kennedy, 2001) las negociación o las mediaciones se ven afectadas por cuestiones de carácter cultural entre las partes, ante las diferentes perspectivas de vida sobre un mismo hecho, ya que es cierto que no podemos considerar los mismos hechos o por qué surgieron al igual que todos. Entendemos entonces que el surgimiento del conflicto, como lo veremos en el siguiente capítulo atiende a factores diversos y estos a su vez atiende a costumbre y hechos culturales, por ejemplo el actuar de una pareja que tiene origen diferentes o religiones diferentes, o acentuándose este hecho cuando de empresas de diversas nacionalidades se trata.

Para esclarecer esto (Saner, 2003) nos dice que la cultura es un código social que sirve a los miembro de determinada sociedad o sector como un sistema de comunicación y de valores entendidos, por lo tanto, cuando un conflicto los aleja de la zona de confort que las partes están acostumbradas provoca incertidumbre y esta a su vez molestia, por lo tanto el negociador – mediador deberá de considerar los siguientes factos y buscar los punto de acuerdo y no basarse en ellos, porque su sola concepción varia de una cultura a otra o de un grupo de personas a otras, o de una empresa a otra:

- Lenguaje corporal;
- Prioridades;

- Expectativas de roles;
- Relaciones personales;
- Contacto inicial y tipo de relación;
- Llamar por el apellido o nombre;
- Actitud frente a superiores;
- Estilo de liderazgo y solución de conflictos;
- Motivación;
- Actitud frente al trabajo;
- Disposición de trabajar;
- Ritmo de trabajo;
- Concepto profesional personal;
- Atenerse a los compromisos;
- Actitud frente a la planificación;
- Estilo de comunicación;

Sin embargo, esto que es una situación compleja, es una área de oportunidad, cuando las partes se encuentran en la disposición de lograr acuerdos, recordemos lo importante de la ZOPA, es en ese punto en donde el aspecto cultural, se convierte en una área de oportunidad y nos abre las puertas del acuerdo, basando entonces el procedimiento de solución de conflictos, en la verdadera cultura, pero la cultura de solucionar el conflicto a través de los MASC, como bien señala (Boqué Torremorell, 2003) Al destacar que la solución de conflictos por si mismos es una oportunidad de cambio social, y que este concepto abona al concepto de responsabilidad social, entonces la clave está en generar una cultura de la medición como punto de partida de la responsabilidad social, que tiene su centro en la negociación y la gestión del conflicto como veremos a continuación.

## **CAPÍTULO 4: EL CONFLICTO.**

### **4.1.-Contexto del conflicto.**

Uno de los puntos trascendentales para definir el conflicto es determinar el equilibrio que se debe de lograr entre los intereses, los derechos y el poder de las partes, al respecto (Ury, Brette, & Goldberg, 1995) Nos indica que el conflicto se centra en los intereses de las partes en el contexto de los derechos y el poder de ellas, ya que si no se logra el foco de la disputa o del conflicto se puede trasladar de los intereses a los derechos, al poder y luego de vuelta, por lo que los círculos concéntricos de la lógica de orden de estos tres conceptos cambiaria constantemente, por lo tanto es necesario entender bien el conflicto de origen para poder situar en su contexto estos elementos.

Para ella es necesario entender el tercer lado del conflicto, significa que no solo el conflicto surge entre dos lados “las partes”, sino que es necesario considerar el entorno en donde surge, al respecto (Ury W. L., 2005) afirma que este tercer lado sirve como un especie de sistema inmunitario social que impide la difusión del virus de la violencia, al respecto abunda que el tercer lado en la comunidad circundante, que sirve como contenedor en cualquier conflicto en escalada, por lo tanto si falta este contenedor, los conflictos entre las partes se convierten en una lucha destructiva, por lo tanto esta visión es parte de la necesaria culturización del uso de los MASC, ya que no solo significa que las partes en lo particular resuelvan sus conflictos a través de los MASC, sino que la sociedad en general influye directamente en la solución de ese conflicto particular, entendida esta como el tercer lado del conflicto

### **4.2.- Definición del Conflicto**

Existen diversas acepciones de conflicto, mismas que varían según las circunstancias y las ciencias, empero, el conflicto como tal es considerado un arquetipo en la ciencia de la mediación (Saenz, 2015), al igual que es considerado su análisis como un constructo



(Gorjon, 2015) es por ello que su tratamiento es diverso a otras ciencias y se centra en las diferencias de las relaciones humanas, como buen señala (Mendías Abella, 1989) es una contraposición de opiniones e interés acerca de un determinado asunto. Así de sencillo resulta la definición del conflicto sin embargo, los hechos generadores de tal conflicto, son los que generan la dificultad en su solución, como ya analizamos en el capítulo anterior, todas las áreas que se requieren para encontrar el ZOPA, previa estrategia para determinar el BATNA.

El conflicto de igual forma debe de visualizarse como un proceso, esto significa que como todo proceso tiene variables e indicadores, por lo tanto es en este punto en donde surge la idea de gestionar el conflicto y no de solucionarlo, y que si lo entendemos como proceso este es fácilmente gestionable, considerando los elementos que lo integran y su abordaje entonces resulta más simple dentro de lo complejo, que si lo quisiéramos abordar solo como un todo, ello , nos complica su abordaje y sobre todo su solución (Poniaman, 2005). Al respecto es importante entender que si la responsabilidad social se encuentra inmersa entre proceso, y los métodos alternos son de igual forma procedimientos, es lógico que sea compatible el actuar y los fines de esta, en pro de la concertación social, que como hemos dicho en reiteradas ocasiones busca el mayor beneficio de personas.

#### **4.3.- Origenes y causas del conflicto.**

Existen tres grandes formas de ver el conflicto, la orientación psicológica (Vinyamata, 2006) que consiste en que el conflicto está situado dentro del individuo. Por lo tanto si este se desenvuelve dentro de estructuras sociales será necesario conocer las causa que lo genera para poder llevar al fondo de la solución; es cierto que para abordar esta perspectiva del conflicto se requiere no simplemente ser un buen mediador o un buen negociador, sino ser también un experto del conflicto, es por ello la necesidad de analizar esto, teniendo dos vertientes abordarlo correctamente o declinar la participación como facilitador del proceso de negociación o mediación.

Otra de las orientaciones es la sociológica (Ovejero Bernal, 2004) que entiende al conflicto no solo como un hecho meramente particular, ya que evidencia como elementos estructuradores a los intereses grupales, inherentes a una misma organización social, por lo que su gestión se traslada a un número mayor de personas con posiciones diferentes, empero, con interés comunes, es en ese punto en donde el facilitador deberá de trabajar para lograr la medición y solución del conflicto.

Y por último está la orientación psicosociológica (Ovejero, 2004) que representa un encuentro entre las dos orientaciones anteriores, siendo esta una visión mixta que un entorno es provocador de conflictos específicos y viceversa, por lo que la estrategia de solución del conflicto será por lo tanto compleja ya que bien el conflicto puede tener origen en intereses generales pero de benéfico específico, o bien de intereses particulares que afectan a los comunes. Ambas posturas pueden ser conciliables dependiendo de la interacción y del impacto que genera el individuo con la sociedad, ya que si solo es un integrante de la comunidad, este puede ser solventado, ya que se ve influenciado por su entorno, sin embargo si este es un líder sus intereses afectan a la comunidad.

Es por ello que el conflicto tiene que gestionarse, ello implica determinar todos sus componentes, actualmente existen herramientas para ello, que son usadas por negociadores y mediadores, en procesos complejos, implicando con ello no solo su gestión que como consecuencia trae su solución, sino también proponer esquemas de intervención, por lo tanto el análisis de su morfología es la clave para lograr el éxito, de la gestión, este punto desborda la presente investigación, pero es necesario considerar al CAT como un punto de partida y una técnica eficaz para lograr el acuerdo de las partes por lo que recomendamos ampliar en su conocimiento y operatividad (Redorta, 2007).

#### 4.4.-Tipos de conflicto.

El poder tipificar los conflictos algo complejo, por lo tanto podremos encontrar una diversidad de tipos o calces de conflictos los cuales ayudan a identificar qué tipo de conflicto estaremos enfrentando, (Gorjón & Sáenz, 2009) nos presentan algunos reconocidos:

Competitivos	Con uno mismo	De competición	De información
Perturbadores	Matrimonial	De autoestima	Atributivo
Real	Escolar	De identidad	De relaciones
Irreal	Vecinales	De expectativas	personales
Funcionales	Laborales	De valores	De inhibición
Disfuncionales	De recursos	De creencias	De legitimación
Agresivos	escasos	De principios	De cooperación
No agresivos	De intereses	Estructural	
Flexibles	De objetivos	Normativo	
Inflexibles	De poder	De inadaptación	

Por su parte (Moore, 1995) identifica cinco causas centrales de conflicto, “probelmas de relaciones entre personas, problemas de información, intereses compatibles o percibidos como tales, fuerzas estructurales y problemas de valores”.

A continuación (Gorjón & López, 2013) describen brevemente los principales tipos de conflicto:

1. Conflictos de recurso. Se encuentran relacionados con las disputas por el acceso y el poder de acceso a los insuficientes recursos.
2. Conflictos de poder. El poder, siguiendo a Foucault, significa la posibilidad de ampliar o de restringir el campo de acción de los otros, siendo los más complejos de resolver

al conllevar relaciones de desigualdad de acceso y uso del poder y por tanto de control o influencia entre personas y organizaciones.

3. Conflictos de valores. (Moore, 1995) señala “ que aparecen conflictos de valor cuando se producen situaciones en las que los valores predominantes de una parte se intentan imponer, sin voluntad de considerar la existencia de otros posibles sistemas de creencias.
4. Conflictos de adaptación. Se vinculan con el miedo al cambio y se producen porque alguien desea un cambio y el otro se resiste, se caracteriza por fuertes e intimas emociones.
5. Conflictos estructurales. Como señala (Galtung, 1995) y (Alzate, 1998), entre otros, son causados por estructuras presivas en las relaciones humanas vinculadas con situaciones de escasez o desigualdad de acceso a los recursos existentes y por tanto con el poder.
6. Conflictos de relaciones personales. Como señala (Moore, 1995), se caracterizan por emociones negativas, percepciones falsas o estereotipos, escasa o flasa comunicación, que provocan las conductas negativas que se suelen repetir. En la base de estos conflictos están puntos de vista y deseos opuestos entre las personas onvolucradas (Deustch, 1973)

#### **4.5.- La resolución del conflicto como provocador de la Paz**

Un hecho innegable es que la solución del conflicto provoca paz, llegándose a entender este como un intangible de los métodos alternos, que el fin del método alternativo es ser un generador de paz, por lo tanto lo convierte en su mayor activo.

Si nosotros comprendemos esto, la perspectiva es superior. Que significa, no solo entender el conflicto como un proceso, o el método alterno como sistema de solución de conflictos, sino que es necesario visualizarlo que la correcta gestión del conflicto se convierte en una herramienta de paz, y hablamos de paz positiva que significa el hacer y no, el no hacer como tradicionalmente se ha abordado.

Nos encontramos entonces ante un sistema de doble propósito, lograr la paz en la sociedad, pero también reclasificar la visión y misión de las instituciones que es actuar con responsabilidad social, por lo tanto no podemos entender que este binomio se separe del actuar diario de las personas y las instituciones y de los postulados de concertación social, que procuran la paz universal.

## **CAPÍTULO 5: CAPITAL SOCIAL.**

### **5.1. Introducción**

En los tiempos actuales, podemos ver como en la mayoría de las ciudades, no solo de México, sino a lo largo del orbe, las personas pierden la capacidad de confiar. Así, conforme pasa el tiempo se dificulta encontrar comunidades en donde las personas generen lazos de confianza, prácticamente se puede asumir que está en peligro de extinción aquellas historias que nos contaban nuestros antecesores o escuchábamos en el cine de los años 50's en donde la palabra tenía validez, en donde las personas por el sólo hecho de manifestar su voluntad era suficiente para que no existiera duda alguna sobre adoptar las acciones prometidas, hoy en día esto ya difícilmente se ve, y que difícil poder imaginar un mundo así, dentro de un contexto donde todos desconfiamos de todos.

Conceptualizar un entorno donde no existen lazos de confianza resulta complejo de asimilar, prácticamente es imposible pensar en una sociedad en la que basta con que una persona prometa a otra el cumplimiento de lo acordado, una sociedad donde prácticamente es imposible incluso solo pensar que todos los ciudadanos confiamos en nuestras instituciones para acudir a ellas y tenerles fe en que resolverán nuestros problemas, esto lamentablemente como lo mencionamos anteriormente, parece que solo es historia contada por lo abuelos.

Así las cosas, es una percepción generalizada que los ciudadanos cada vez confiamos menos, cada vez es más común encontrar negocios donde un presupuesto es pagar por adelantado antes de recibir la prestación, incluso podemos recordar que antes, por regla general se recibía el servicio y después se pagaba, posteriormente vimos como la tendencia cambio al otorgamiento de adelantos o garantías, P. Ej. Otorgar un 50% de anticipo para procesar un pedido o servicio. Vemos como hoy, ya en muchos lugares se tiene que otorgar más del 50% o hasta el 100% para acceder a un lo pretendido, por ejemplo bienes muebles o inmuebles

(P. Ej. un carro o una casa), esto sucede por el hecho que los ciudadanos ya han perdido la confianza entre nosotros y en las instituciones.

Ante esto, tenemos que ser conscientes que es vital para el desarrollo de un país, Estado o municipio la cohesión entre sus integrantes, ello es fundamental para que el funcionamiento económico y social determine una sociedad este cohesionada y sólida, para que exista confianza entre ellos, esto es lo que debiera ser el constructo; la cohesión entre sus miembros es lo que da la confianza y el capital social lo que mide el nivel de enlace entre sus miembros.

## **5.2. Contexto ante los MASC**

Como se ha determinado la mediación es una ciencia social emergente, y como tal sus implicaciones científicas son patentes en cuanto a sus áreas de incidencia, de ahí de entender al capital social como un arquetipo de la ciencia de la mediación como uno de los principales indicadores del constructo (Gorjón Gómez, 2015) y un área de incidencia efectiva, que por lo tanto una influye sobre otra, al respecto (Chaparro, 2001) señala que la revoluciones científicas actuales están generando nuevas formas de organización social, por lo que esta idea incide en la vocación de los métodos alternos, en especial en la mediación, ya que su instrumentalización genera nuevas condiciones de vida de las personas, y en consecuencia el uso de nuevas metodologías de interacción o de administración o generación de conocimiento que producen capital social (Chaparro, 2001). Centrándose estos nuevos esquemas asociativos en la cooperación, que si visualizamos la esencia de la mediación que es la voluntad de las partes, será entonces el mismo principio o motor de acción de la evolución de la sociedad del conocimiento y en consecuencia del capital social, están simbióticamente asociados.

Por lo tanto, consideramos determinante entender el concepto de capital social así como sus características y diversos elementos operativos, pero, primero vincularlo a los métodos alternos y dos, determinar que su desarrollo produce en interacción con la mediación un cambio social y por consecuencia un capital social fincado, en el resultado del procedimiento

de solución del conflicto, traducido este en un acuerdo de método alternativo o de mediación, con un impacto revitalizador y este a su vez se ve materializado en un acuerdo que generador de capital social, que como señalaremos más adelante, ambos conceptos son provocadores de desarrollo, de cultura y de bienestar, particular o social.

### **5.3. Concepto Capital Social**

Señalar al capital social es referencias de modernidad, es pensar en un mejor funcionamiento o desempeño organizacional, basado según (Montoya, 2001) en cuatro dimensiones, integridad, autonomía, integración y sinergia. La primera de ellas la interpretamos como el accionar de un todo de forma ordenada conforme a principios generales operativos aceptados por la comunidad en general, según sus usos y costumbres ósea una cultura; autonomía es el accionar sobre este proceso integrador de políticas altamente sociales que operan con un mismo sentido; integración que significa su impacto de sumar voluntades en pro de una misma acción de resultados esperados favorables de bien común, y por último la sinergia que es el encausamiento de esas voluntades de forma proactiva en pro de un beneficio común, acuerdos.

Conforme estas dimensiones podemos entender al capital social como el actuar de la gente de forma colectiva, basándose en la confianza y la reciprocidad en un marco de igualdad, generando un trato social equilibrado (Woolcock & Nayanar, 2013) entre desiguales, esto es un sistema de bienestar social, conformado de igual manera por el nivel de confianza entre los actores sociales, entre las normas de comportamiento cívico y su nivel de asociatividad, fortaleciendo el tejido social como una fortaleza, es esto en esencia el capital social.

El capital social produce confianza y actúa como un ahorrados de conflictos potenciales, limitando el pleitismo, generado en consecuencia actitudes positivas, contribuyendo al bienestar social, según describe (Kliksberg, 1999), esta idea que acuña nuestro autor es tal vez uno de los centros de la gestión del conflicto, los evitamos, los solucionamos, empero aprovechamos todos sus elementos, para generar evolución social, es por eso que la solución



del conflicto ya no se entiende como tal, se entiende como gestión del conflicto, la mediación es el tamiz que lo logra, y como bien coinciden algunos autores expertos en la gestión del conflicto (Ferré Salvá, 2006) evitar el pleitismo, genera actitudes positivas y genera bienestar social, al igual que perdón, si la sociedad no es capaz de perdonarse se queda estática, y el perdón es movimiento, el perdón es reconciliación, el perdón es un valor positivo, es un intangible de toda sociedad que se jacte de ser pacífica (Vinyamata, 2006).

Esta misma idea se encuentra en el imaginario de los métodos alternos en especial en el de la mediación, como generadora de puentes basado en la confianza, como veremos en próximo epígrafe de los intangibles del capital social.

#### **5.4. El capital intelectual intangible de la mediación**

Afirmamos de igual manera que el capital social podemos constituirlo como un intangible de la mediación, así como de los demás métodos alternos de solución de conflictos, según (Gorjón, 2013) es necesario visualizar a los métodos alternos desde una perspectiva positiva, ya que actualmente este proceso no se da, la sociedad los ve desde diversas ópticas, entre ellas la positiva, sin embargo, prevalecen con mayor influencia aquellas que generan confusión, entendiendo esto que la mediación es vista desde la experiencia de otras ciencias, por ello se encuentra presente el efecto de la judicialización de los MASC, claro ejemplo de la reproducción de patrones de otras ciencias en la nuestra.

La ciencia de la mediación establece dos constructos, el de la instrumentalización y el de la cientificidad, en ambos podríamos decir que el capital social se encuentra presente, en el primero identificado como efecto de la aplicación de la mediación, como demostraremos en capítulos subsiguientes y en el segundo lo identificamos como indicador puntual como intangible, generando con ello una innovación, es decir dentro de la dimensión de la mediación como objeto de estudio y de la dimensión de la mediación como profesión.

Es importante considerar al capital social como un esquema de innovación dentro de los MASC, que el sentido de este es generar condiciones sociales que antes no se habían considerado como observables dentro del devenir social, sus efectos según (Durstun,

Diciembre, 1999) Generan cambios, generan condiciones no previstas en la organización de un grupo social determinado, por ello cuando se identifica elementos del capital social, identificamos cambios y por lo regular positivos, ya que su efecto tiene ese sentido, si es capital social es bienestar, cuando este último elemento son está presente entonces no es capital social.

Diversos autores destacan las características y beneficios del capital social en acción, quiero decir operativamente hablando entre ellos por mencionar alguno (Putnam, 2003) que es considerado una de los autores más representativos del estudio del capital social, en su obra y a lo largo de ella hemos identificado diversos rasgos que coinciden con los intangibles de los MASC (Gorjón, 2013), empero que han sido tratados como características , elementos o principios del capital social, este efecto es igualmente coincidente con otros más autores que hemos venido señalando a lo largo de esta tesis, a saber:

- El capital social genera vínculos fuertes entre la sociedad que genera redes y en consecuencia alianzas que dan paso a la normativización con impacto social;
- Genera reciprocidad entre las personas por la tanto eleva los niveles del equilibrio entre las personas sociales y sus clases sociales (Herreros Vazquez, 2002);
- Impulsa la confianza como primer elemento generador del vínculo entre las personas, no podríamos hablar de generación de vínculos o de reciprocidad sin la confianza entre las personas (Sánchez Santos & Pena López, 2005);
- Facilita la vida en común, esto quiere decir que al encontrar punto de intersección entre las personas, su vida en común se mejora y se facilita, esto es logra que las personas se encuentre en el nivel de entendimiento de sus interés y no de sus posiciones como suele ocurrir y es un esquema en el cual trabaja las acción de la gestión de los conflictos, visualizar los iteres y no las posiciones, factor de éxito de toda mediación y en consecuencia del capital intelectual;
- Fortalece la identidad, que es una sociedad sin identidad, nada, podría afirmarse, el capital social la genera como elemento de cohesión, podría pensarse en un súper

pegamento, que hace a las personas unirse en pro de un mismo interés, como lo mencionamos hace un momento, si nos das el elemento de la identidad, nos permite ver al otro en el mismo rango, aunque sus interés y los míos sean diversos pero aun así coincidentes;

- Genera solidaridad, esto es que al momento de contar con una identidad, de tener interés comunes, de facilitar la vida en común, es lógico que se genera la solidaridad, esta no estaría presente si las posiciones de las partes siempre estuvieran presentes, empero cuando de interés comunes hablamos, el efecto solidario es más simple;
- Crea puentes, es este tal vez el intangible más importante de hasta los ahora mencionados, ya que si hasta ahora hemos afirmado que el capital social produce solidaridad, fortalece la identidad, facilita la vida en común, genera confianza, provoca redes en un entorno de reciprocidad, como sería esto factible sin puentes, al respecto (Lederach, 1997) afirma que para que una sociedad sea considerada pacífica es necesario la existencia de puentes entre ellos, esta teoría, es tan contundente, que para que se dé un proceso de paz son necesarios los puentes, empero esta dinámica no solo es aplicable a sociedades enormemente conflictuadas, sino que también es aplicable y factible a relaciones micro, entre personas, sin puentes no hay comunicación y para construirlos se requiere un esfuerzo grupal, empero lo más importante de esto es que no basta de un esfuerzo de grupo, se requiere de una gran coordinación, ya que un puente no se construye por el centro, se construye desde las orillas, más aun cuando esa coordinación puede darse entre miembros de la misma comunidad o con personas fuera de nuestro entorno, desde mi perspectiva esta alegoría es la máxima de la sana convivencia, y de la vida con capital social.
- El capital social alienta que la sociedad enfrente sus problemas de forma compartida, ya que los mueve un mismo interés;
- Fomenta el entendimiento entre los miembros de la mismas comunidad, empero como señalamos anteriormente la construcción de puentes no solo puede darse

entre los mismos miembros de una comunidad, sino que es necesario darse y interrelacionar con otros miembros de otras comunidades;

- Promueve la tolerancia, sin ella, los puentes no podrían construirse, el andamiaje de este seria débil, para que un puente de capital social sea fuerte es necesario la tolerancia, y esta se encuentra en los cimientos de toda edificación o sistema social exitoso, de larga vida, es un elemento *sine qua non* de la evolución social, no solo del capital social;
- Productividad, una sociedad moderna y exitosa requiere del ingrediente de la productividad, la simbiosis de desarrollo y del capital social es la productividad, se requieren elementos de confort, elementos económicos que le permiten a la sociedad allegarse de sus insumos no solo de supervivencia, sino insumos que le permitan crecer, evolucionar y que su *modus vivendi* sea más cómodo metafóricamente hablando, es cierto que el nivel económico no marca necesariamente a una sociedad pero si la incluye o las excluye de otras por su nivel, y su supervivencia es la fase inicial de su crecimiento (Sánchez Jiménez, 2012);
- Felicidad, cuando visualizamos una sociedad moderna, cuando la visualizamos exitosa, cuando la visualizamos pacífica, también debemos de considerarla una sociedad feliz, y ello es también producto del capital social, al grado que la felicidad es actualmente considerada un indicador económico, empero, también es un indicador moral, es inalienable considerar una buena relación sin que esta produzca felicidad, la felicidad es producto del respeto, es cierto que su efecto filosófico, desborda este estudio, pero el concepto de felicidad unifica los nivel económicos sociales, que tal vez es más importante esta que el nivel económico en la que se encuentre, esto quiere decir que la felicidad es producto multifactorial de las relaciones entre personas viviendo en sociedad y no solo depende de un factor económico para lograrlo, actualmente existen estudios que buscan las sociedades más felices

(Manzilla Prieto, 2012) y esa comparación produce en un benchmarking para otras que no se encuentran bajo las mismas condiciones;

- Efectividad este último rasgo, de los hasta ahora identificados, ya que no quiere decir que esta clasificación sea del todo taxativa es flexible, es referente a las instituciones creadas en el entorno del desarrollo del capital social, son las operadoras de los diferentes sentidos y dimensiones que la dan vida y sentido de esta visión, si sus organizadoras o administradoras no son efectivas en el cumplimiento de sus diversos postulados y misiones, entonces todo esfuerzo comunitario será inocuo ya que la efectividad institucionales la maquinaria que hace posible, que todos estos intangibles se vean operativizados y en consecuencia logran la oxigenación y alimentación de la sociedad.

Si observamos detenidamente todos estos rasgos del capital social, podríamos estar presentes ante una futura clasificación de los intangibles del capital social, sería una innovación en el devenir del entendimiento de los métodos alternos de la búsqueda de factores que justifican día a día que la mediación es una ciencia socialmente emergente; que al igual que los intangibles de la mediación y de los MASC producen evolución y cultura en pro del concertación social y de la paz, fin último de una vida socialmente aceptable y de vida en común de las sociedad modernas.

### **5.5. El capital social como cultura**

La generación de un estilo de vida implica un esfuerzo en conjunto, implica un desarrollo tamizado por un ideal, implica una cultura que incide entre diversos grupos sociales, que actúan en pro de un mismo ideal pero conforme a determinados intereses. La cultura según (Kliksberg, 1999) es un factor decisivo de cohesión social, por lo que las personas pueden reconocerse mutuamente, cultivarse, crecer en conjunto y desarrollar la autoestima colectiva traduciéndose un estilo de vida en una cultura y esta a su vez en valores, y estos en desarrollo.

El tema a pensar es la necesidad de la creación de condiciones adecuadas para impulsar el desarrollo, sin ellas no se concretara, es en este punto en donde entra en escena la mediación, ya que si repasamos algunos elementos del capital social antes señalados, como la confianza, este concepto es relevante para la interacción humana y de igual manera base para lograr la voluntariedad, sin esta confianza y sin esta voluntad no hay forma de resolver ningún conflicto; en el mismo sentido observamos a la reciprocidad, señalábamos que la reciprocidad impacta en la generación de igualdad, no podemos concebir un procedimiento de mediación sin ese nivel de igualdad, aunando un poco más el capital social es un producto de las actitudes positivas, siendo este último tal vez una de los intangibles más relevantes de la mediación y de los métodos alternos de solución de conflictos, mirar la gestión del conflicto positivamente, entender el valor de la mediación desde un enfoque positivo, no negativo, por lo tanto será un generador de cultura de aplicabilidad.

Sumamos de igual manera a esta descripción el esfuerzo conjunto, que es la ejemplificación del principio de autonomía de la voluntad de las partes que rigen indubitadamente a los métodos alternos y a la mediación, pero para que ello se dé, debe actuar la sociedad conforme a mismos intereses, el principio de cohesión social aportado por el capital social y el principio resolutorio de la mediación es el mismo, por lo tanto, actuar en base a los intereses se convierte en un sistema de desarrollo, ya sea de forma colectiva o de forma particular. Esto nos lleva al último elemento que nos interesa que es el reconocimiento mutuo, si somos capaces de esto se generara las sinergias sociales y particulares de solución de conflictos pero también de convivencia social y en consecuencia de desarrollo.

Podemos afirmar que la mediación juega un papel preponderante en el desarrollo del capital social, independientemente del esquema cultural influenciado este por sistemas políticos o económicos, empero al ser ya un concepto de amplio espectro y reconocido planetariamente su aceptación es un hecho.

## **CAPÍTULO 6: SOPORTE TEÓRICO DE LAS VARIABLES**

Para mejor ubicación y fácil entendimiento de las variables se decidió ordenar en cuatro grupos temáticos mismos que están alineados con los objetivos específicos, los temas son:

### **1.-MEDIACIÓN**

### **2.-DETERMINANTES**

### **3.-EFECTIVIDAD**

### **4.-CAPITAL SOCIAL**

#### **Grupo 1**

**1.1.-Elección.-** Conoceremos las diferentes razones por las cuales los mediados decidieron elegir el proceso de la mediación para solucionar su conflicto y cuál será la más mencionada, con ello podremos encontrar el uno de los principales motivos por el cual un ciudadano elige la mediación ante otra opción de justicia.

**1.2.-Conocimiento.-** Identificando el nivel de conocimiento de la mediación en los mediados podremos saber si su decisión de elegir la mediación fue porque conocían los beneficios y la diferencia con el proceso judicial o por alguna otra razón que será mencionada en las respuestas de los instrumentos. Con ello podremos determinar cómo los mediados visualizan el proceso y por lo tanto la actitud que tengan ante el mismo.

#### **Grupo 2**

**2.1.-Aspectos socio demográficos.-** Los datos personales como sexo, edad, nivel de estudio, nivel socioeconómico, municipio, etc., nos da información estadística para interpretación, deducción y apoyo para las conclusiones de la investigación.

**2.2.-Tipos de conflictos.-** Identificaremos los distintos tipos de conflictos, cual es el más común, el que menos se llega a un acuerdo, o el que más se logra acordar, etc.

**2.3.-Accesibilidad a la justicia.-** Nos mostrará las diferentes opciones que el mediado tiene para acceder a la justicia ante un conflicto y con ello saber el porqué de su decisión.

**2.4.-Percepción de los conflictos.-** El saber la forma de como el mediado percibe el conflicto nos dará elementos claros para saber con qué actitud dará frente a los conflictos que se le presenten después de haber vivido el proceso de la mediación.

### **Grupo 3**

**3.1.-Desgaste emocional.-** Conocer que tanto desgaste emocional tuvo el mediado durante el proceso de la mediación es muy importante ya que será un buen referente para saber si influyó en la solución del conflicto así como podrá ser un determinante en la elección o no de la mediación en un nuevo conflicto.

**3.2.-Costo del proceso.-** Saber si para el mediado representa un costo importante o no el proceso de mediación podrá ser un elemento que determine el que concluya con el proceso o que vuelva a elegirlo.

**3.3.-Tiempo del proceso.-** Al igual que el costo, el tiempo es un factor fundamental para la efectividad de la solución del conflicto, conoceremos que tan importante es para los mediados el tiempo del proceso y si esto influye o no en llegar a un acuerdo

**3.3.-Tiempo del proceso.-** Al igual que el costo, el tiempo es un factor fundamental para la efectividad de la solución del conflicto, conoceremos que tan importante es para los mediados el tiempo del proceso y si esto influye o no en llegar a un acuerdo

**3.4.-Sostenibilidad del acuerdo.-** Conoceremos que tanto cree el mediado que el acuerdo al que se llegó en la mediación se cumplirá o no y con ello medir la seguridad con la que se queda el mediado al concluir la mediación.



**3.5.-Solución del conflicto.-** El saber el porcentaje de casos en los cuales se llegó a la solución del conflicto y las razones por las que si se resolvió ayudará una buena idea que cuales conflictos si tienen mayor posibilidad de resolverse por la mediación y cuáles no.

#### **Grupo 4**

**4.1.- Vínculo** (García-Valdecasas, 2011).- Cuando la relación entre dos actores es de amistad o de mayor cohesión entre ellos, el riesgo de traición es menor que si fuese una relación de meros conocidos. Sin embargo, el riesgo de cometer alguna traición entre ellas es aún menor si existen conocidos y amigos comunes. Por ello Conoceremos el vínculo que tiene un mediado con otro para saber el nivel de cohesión entre sí, es decir si se conocían antes del conflicto, que tanto se conocían, o si se conocieron por el conflicto, así como el vínculo que esperan tendrán después del proceso de la mediación.

Esto nos ayudará a conocer si la forma como se trató el conflicto influye en el vínculo de las partes y por lo tanto obtener como deducción que si la mediación favorece o no a la generación de capital social. El concepto aparece por primera vez en un escrito de (Putnam, 2000). Este maestro rural y reformador social estadounidense llegó a la conclusión de que los graves problemas sociales, políticos y económicos que afligían a las comunidades donde trabajaba sólo podían resolverse reforzando las redes de solidaridad entre sus ciudadanos

**4.2.-Confianza.-** El mal comportamiento de un actor en un grupo cerrado puede afectar gravemente a su reputación dentro del grupo. Así pues, en redes cerradas el riesgo de traición es menor y, consecuentemente, la confianza entre los miembros del grupo es mayor.

La decisión de confiar de una persona a en otra persona b y pedirle un favor genera capital social cuando se crea la obligación en a de devolver dicho favor a b si ésta se lo pide, y cuando se genera la obligación en b de honrar esa confianza que a le ha depositado de no traicionarlo (Herrerros, 2002). Que a devuelva el favor a b puede ser una acción racional

porque mantener la reputación de ser digno de confianza es fundamental para que en el futuro puedan hacerle más favores; y que b honre la confianza depositada y no traicione también puede ser una acción racional porque preserva de igual manera la reputación.

**4.3.- Reciprocidad.-** La decisión de confiar genera obligaciones de reciprocidad (un elemento del capital social) si está mediada por la reputación (Herreros, 2002).

**4.4.-Voluntad.-** La voluntad, en cuanto se oriente hacia un fin, funciona como causa puesto que su acción produce efectos que modifican el objeto sobre el que actúan. Por eso, en Nietzsche la voluntad se llama voluntad de poder, es decir transvaloración humana, o formación del hombre nuevo.

## **CAPÍTULO 7: COMPROBACIÓN CUALITATIVA**

### **7.1.-Definición**

La parte cualitativa de la tesis se entrevistó a 10 ciudadanos que acudieron al CEMA y firmaron el acuerdo de mediación, la investigación se llevo a cabo mediante una entrevista semi-estructurada. La entrevista se aplicó a los mediados, los cuales fueron seleccionados de manera aleatoria y a través de un cuestionario estructurado, predeterminado y abierto podremos conocer con más detalle sus opiniones en el proceso de la mediación y con ello tener mayor claridad de sus experiencias.

#### **7.1.2.-Justificación**

La investigación cualitativa dará respuesta a los cuatro que nos hemos propuesto, para el objetivo uno conoceremos las razones de la elección de la mediación para conocer el porqué, de su decisión y el conocimiento del mediado acerca del proceso de la mediación, para el objetivo dos se tomaran en cuenta a (Gorjón & Sáenz, 2009) donde incluiremos su tipología de los conflicto, para el objetivo tres incluiremos aspectos del proceso de mediación como desgaste emocional, costo del proceso, tiempo de las partes, duración del proceso, sostenibilidad del acuerdo, etc.

Para el objetivo cuatro, se incluyen aspectos de la encuesta nacional de capital social 2006 de la secretaría de desarrollo social del gobierno de la república así como de diferentes autores expertos en la materia, los cuales nos ayudarán a conocer aspectos muy específicos de las partes involucradas en el proceso de mediación acerca del capital social, aspectos como, relación de las partes, frecuencia de contacto de las partes y la confianza entre las partes antes y después de la mediación.

#### **7.1.3.-Pertinencia**

Consideramos que esta investigación cualitativa es pertinente debido a que nos da la oportunidad de acercarnos con los mediados, de esta manera podremos saber con mayor

precisión cuales son los beneficios que les generan la mediación, ya que conoceremos el tipo de conflicto que se presenta con más frecuencia, el porcentaje de acuerdos que surgen de una mediación, y principalmente la forma de percibir los conflictos de las partes, esto solo por mencionar algunos aspectos que conoceremos en esta investigación.

#### **7.1.4.-Relevancia**

La relevancia de utilizar la investigación cualitativa a través de la entrevista semi-estructurada, es que nos da la oportunidad de escuchar de manera más detallada al mediado, y como la entrevista se desarrollo cara a cara también podemos ver las expresiones de nuestros entrevistados, las cuales nos dan también un percepción de la disposición de la persona así como el resultado que obtuvo en la mediación.

La validez externa será posible si después de la investigación encontramos que el proceso de la mediación del CEMA comparado con otros centros de mediación es similar, entonces podremos concluir que la investigación si tendrá validez externa.

#### **7.2.-Descripción del instrumento**

Por la parte cualitativa se diseñó una entrevista a profundidad, la cual consta de un guión previo pero abierto en el cual su secuencia y su formulación podrán variar en función de cada persona entrevistada, este cuestionario consta de 24 preguntas las cuales cada una de ellas fueron formuladas con el objetivo de obtener información de las variables a medir.

#### **7.3.-Aplicación del instrumento**

Para la parte cualitativa, se aplicaron 10 entrevistas a profundidad a mediados en el CEMA, los cuales tenían la principal característica que en todos los casos hubiera pasado de 6 a 12 meses después de la firma del convenio de mediación con la idea de conocer el efecto del acuerdo de mediación después de cierto tiempo, a continuación describo lo sucedido en la aplicación del instrumento.

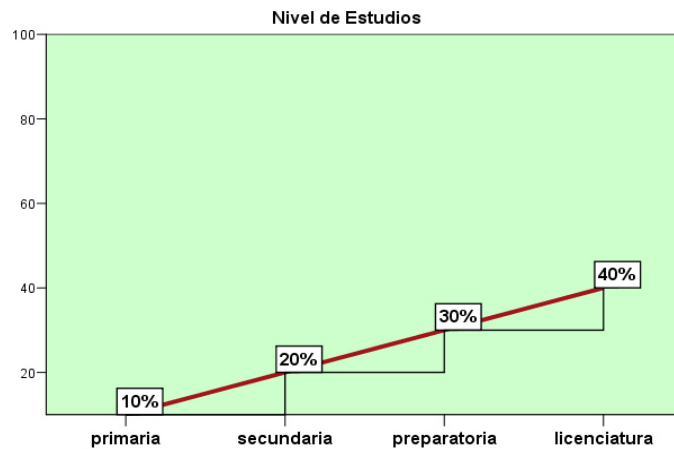
Para poder tener acceso al CEMA, se tuvo una entrevista con la Directora del CEMA en la cual se le dejó claro los objetivos de la investigación. Importante destacar que en un inicio no se me permitía aplicar las entrevistas, mostrando una actitud negativa y de desconfianza ya que el argumento de la Directora del CEMA discutía que el resultado que arrojaran las entrevistas ellos podrían salir mal evaluados como CEMA y que no estaban de acuerdo con el contenido del instrumento, ya que uno de los requisitos para poder entrevistar era la revisión por parte de la Dirección del instrumento.

Además, siempre manifestaron que cualquier tipo de información era totalmente confidencial y que no podrían compartirme absolutamente nada de datos, inclusive no fue tan fácil convencer que me permitieran grabar el audio del entrevistado.

Fue interesante saber que en los dos casos los mediados mostraron interés en profundizar más de lo que se les estaba cuestionando, daría la impresión que lo veía como parte del proceso de mediación, pareciera que querían convencer al investigador de su postura y del acuerdo que se llegó en la mediación. También en ambos casos fue convincente que para ellos abordar su conflicto a través de la mediación era la mejor opción.

A continuación presentamos las conclusiones y propuestas de sólo algunas de las variables, el criterio de selección se argumenta las que brindan mayor información para el análisis, el resto de los resultados los podremos encontrar en el apartado de anexos.

Gráfica 1



### Análisis

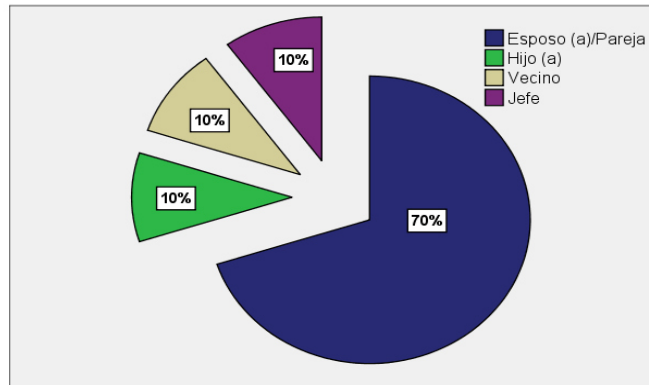
Vemos como la tendencia se inclina a que la mayoría de las personas que asisten a la mediación es de un **nivel de estudios** de preparatoria y licenciatura, por lo que el análisis nos da para deducir que a mayor preparación académica, mayor credibilidad en el proceso de mediación y mayor acceso a conocer esta alternativa para la solución de sus conflictos.

### Propuesta

Fortalecer la socialización y uso de la mediación escolar en la educación básica para fomentar la cultura de los métodos alternos y con ello incrementar su uso, esto en el escenario a mediano y largo plazo, en el corto plazo sería intensificar su difusión en los medios de comunicación dando a conocer el beneficio. Con esto se podría incrementar el uso en los ciudadanos y con ello disminuir el factor de estudio.

Gráfica 2

¿Qué tipo de relación tiene con la persona por la cual acudió al CEMA? y  
¿Cómo es el trato entre ustedes?

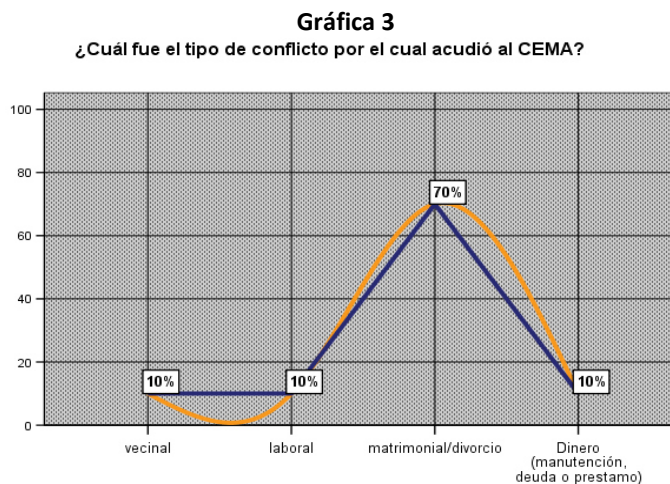


### Análisis

En la **asociatividad** entre los mediados vemos como la gran mayoría tiene una relación de esposo o pareja, por lo que podemos analizar es que el tipo de conflicto que se presenta en el CEMA es de asunto familiar, más adelante en la gráfica 3 donde preguntamos la tipología de los conflictos comprobaremos este dato que nos arroja el tipo de relación entre los mediados. Este dato lo consideramos muy importante ya que la relación entre las partes y en nivel de confianza son variables que suman al capital social, por lo tanto el tipo de relación impacta en este análisis para saber si influye o no el tipo de relación en la solución del conflicto.

### Propuesta

Incrementar la socialización de los beneficios de la mediación describiendo todos los tipos de conflicto en los que ayuda la mediación para su solución.



## Análisis

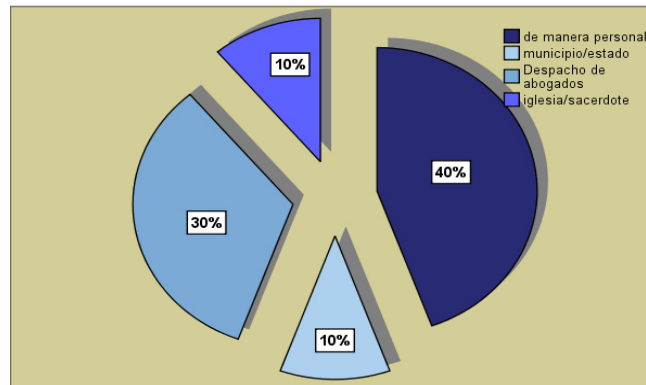
Como lo comentamos en la gráfica anterior, el conocer el **tipo de conflicto** es de suma importancia para saber hacia dónde se orienta el uso de la mediación en Nuevo León, con esta gráfica comprobamos que el tipo de relación entre las partes va de la mano con el tipo de conflicto, incluso en la gráfica 2 vimos como el mismo 70% que vemos en esta gráfica 3 corresponde al mismo 70% en el tipo de conflicto, es decir la asociación entre tipo de relación y tipo de conflicto, sin embargo esta gráfica nos ayuda a matizar el conflicto especificándose a un tema de divorcio y seguramente lo que lo rodea.

## Propuesta

Como ya lo mencionamos seguir difundiendo su uso en otro tipo de conflicto, sin embargo particularizando el resultado de esta gráfica una propuesta también sería dar a conocer los resultados que veremos más adelante en el tema concreto de familia y divorcio, ya que eso colaboraría en el incremento de su uso.



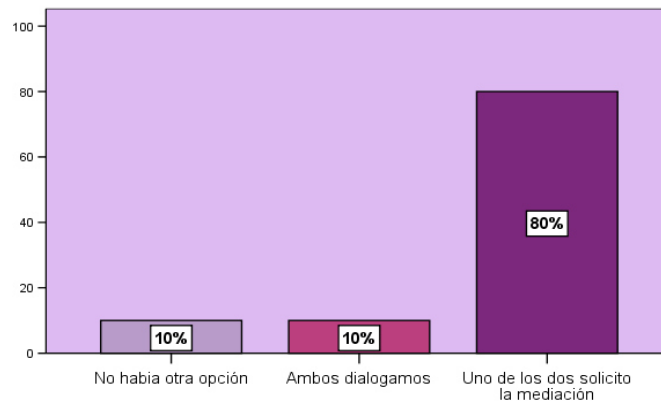
**Gráfica 4**  
¿Qué otras opciones tuvo antes de acudir al CEMA para plantear su conflicto?



### Análisis

Esta gráfica es de suma importancia, el poder conocer las diferentes opciones para la **elección del proceso** que tuvieron los mediados para solucionar su conflicto antes de utilizar la mediación nos da una lectura para conocer que instancias agotó antes de este proceso, en este caso vemos como las dos opciones con mayor mención fueron en orden de importancia, de manera personal, esto nos indica una intención de dialogo entre ellos o incluso una manera de resolverla aplicando justicia por su propia mano, la segunda mención no da a conocer que el uso de la ley a través de los abogados es la segunda alternativa lo cual es natural en nuestro sistema de justicia mexicano, y vemos como aparecen también otras instancias como los son el estado y la iglesia, por lo que nos da a entender que seguramente las partes agotan varias opciones antes de llegar a la mediación, más adelante en la gráfica 5 y 6 podremos conocer el cómo decidieron llegar a la mediación.

**Gráfica 5**  
¿Cómo fue que ambos acordaron venir al CEMA?



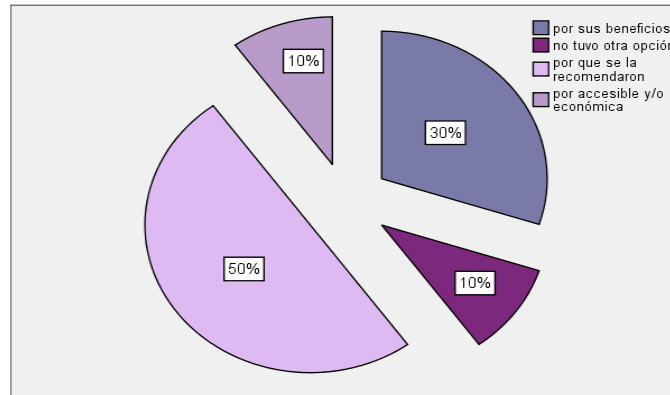
## Análisis

Después de ver la gráfica anterior, esta nos da un dato bastante contundente, el 80% manifestó que una de las partes tuvo la iniciativa de solicitar la mediación en el CEMA y por ello acordaron la **elección del proceso**, lo cual tributa a uno de los principales elementos de la mediación que es la voluntariedad, lo cual nos aporta un elemento positivo a la mediación ya que su asistencia no fue forzada por personas o procesos externos a las partes, sino realmente al menos uno de ellos por su propia voluntad busco la forma de solicitar la mediación, lo cual es un avance bastante importante.

## Propuesta

Dar a conocer lo importante que es que por lo menos una de las partes esté convencido de utilizar la mediación, ya que si recordamos, en este caso de investigación todos los casos investigados llegaron a un acuerdo de investigación, por lo que sin duda es fundamental que al menos una de las partes esté bien convencido de que si le ayudará la mediación para su solución.

**Gráfica 6**  
¿Por qué decidió plantear su conflicto a través del proceso de mediación?



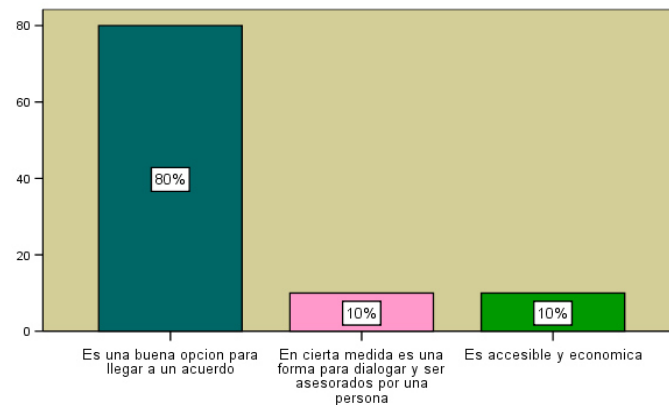
### Análisis

Aquí vemos como el 50% de los entrevistados basó su **elección del proceso** de la mediación gracias a la recomendación de un tercero, lo cual si duda es un dato contundente, y nos lleva a analizar y a deducir que las personas que conocen los beneficios de la mediación sin duda la recomiendan debido a que están consientes de sus beneficios gracias a que los conocen de forma teórica o que incluso fueron practicante de la mediación. Ahora también vemos como aparece un dato interesante, el 30% baso su decisión en los beneficios de la mediación, por lo que podemos deducir que quizá son las mismas personas que recomendaron las que vivieron el proceso de la mediación y quizá el resto fue porque ha escuchado mediante difusión.

### Propuesta

Incrementar la investigación en casos de éxito de la mediación, ya que vemos que un canal importante para su uso es la recomendación.

**Gráfica 7**  
¿Qué opina de la mediación?



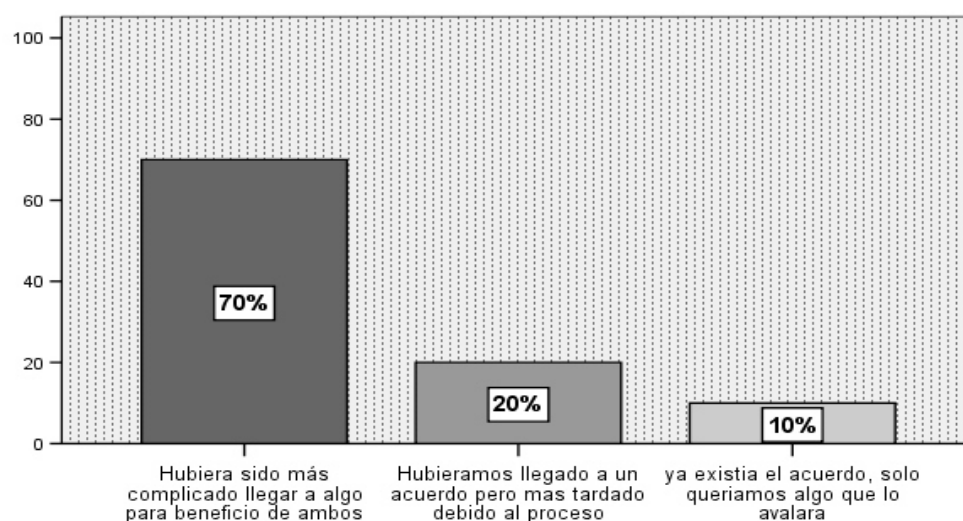
## Análisis

El ver que el 80% de los entrevistados mencione en su opinión de que tiene un **conocimiento** de la mediación de buena opción para llegar a un acuerdo después de haber pasado entre 6 y 12 meses de firmar su acuerdo de mediación, es un indicador muy importante que nos da entender que las partes siguen creyendo en la mediación y que muy probablemente lo que acordaron se viene respetando e incluso podemos también deducir que su problema ha tenido solución, ya que de otra forma su opinión al respecto fuera contraria a lo que se manifiesta.

## Propuesta

Como en la propuesta anterior, considero que esta gráfica también nos aporta a la idea de que tenemos que seguir investigando a las partes que ya fueron mediadas y que pasó un tiempo después de su acuerdo, ya que con ello podemos ver si las tendencias siguen favoreciendo la opinión positiva de forma contundente, o en su caso la tendencia es más equilibrada.

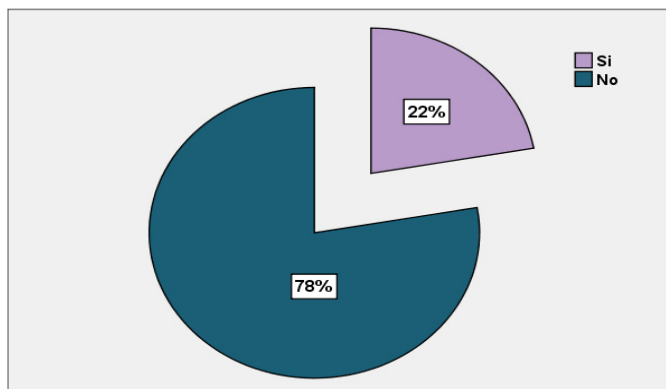
**Gráfica 8**  
**Si hubiera utilizado otro medio para plantear su conflicto ¿Cuál cree que hubiera sido el resultado?**



## Análisis

Aquí vemos como el 70% comentó que si hubiera tenido una diferente **elección del proceso** para plantear su conflicto menciona que el poder llegar a un acuerdo hubiera sido más complicado, destacamos que aunque no aparece en la gráfica, la mayoría de las partes mencionaron que cualquier otro procedimiento lo más probable es que nos les favoreciera del todo. También podemos destacar que le 20% dijo que el acuerdo sería más lento, por lo que estos datos nos siguen aportando a que la percepción de usar la mediación es positiva y sin duda contribuyó en su decisión para la elección del proceso

**Gráfica 9**  
¿Le gustaría cambiar el acuerdo al que se llegó en la mediación?



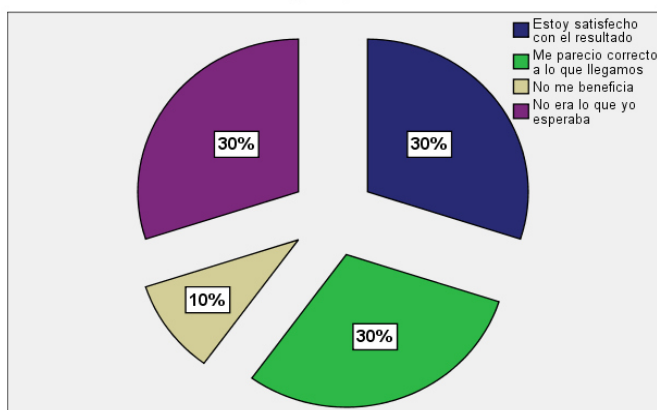
## Análisis

Respecto a la **sostenibilidad de la acuerdo**, vemos como el 78% se mantiene firme de que no le gustaría cambiarlo, este dato clarifica el hecho de que están contentos con el acuerdo a pesar de haber pasado entre 6 y 12 meses después del convenio de mediación, por lo que podemos deducir que el dialogo que se dio en la mediación sin duda contribuyó a buscar las mejores opciones para la solución de su conflicto y que pasado este tiempo ya vivieron los acuerdos que plasmaron y que quizá en su momento no tenían la plena garantía que les pudieran funcionar. Por ello este indicador nos arroja un beneficio importante en la mediación ya que es muy alta la eficiencia para sostener los acuerdos pactados.

## Propuesta

No dudamos que la mayoría de los mediadores les propongan a las partes visualizar sus acuerdos en ciertos periodos del tiempo, sin embargo una propuesta es que el acuerdo de mediación como tal obligue a las partes a pactar proyectando tiempos, eso ayudaría a fortalecer el análisis de lo que firmen como compromisos derivados de los acuerdos.

**Gráfica 10**  
¿Por qué?



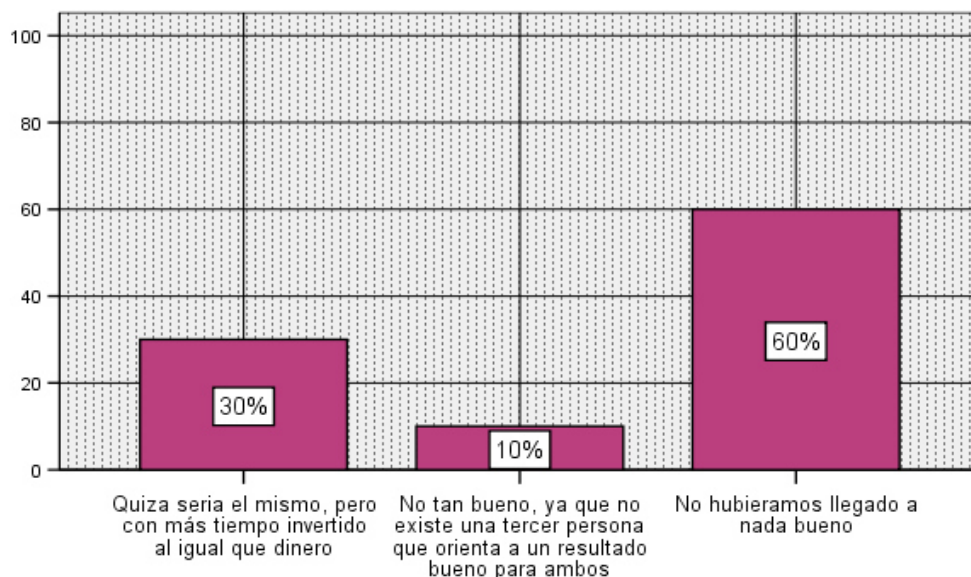
## Análisis

Al sumar las razones consecuencia de la gráfica 9, nos dice que los que sostienen su acuerdo dentro del 78% el 30% está convencido por que está satisfecho con el resultado a la fecha, el otro 30% menciona que los acuerdos son correctos, orientados a que es lo justo lo cual suman el 60%. El otro 40% que dentro del 22% que mencionaron que les gustaría cambiar el acuerdo vemos las siguientes dos razones, el 30 % menciona que no era lo que esperaban, es decir ya con el paso del tiempo quizá tuvieron expectativas positivas pero al vivir los acuerdos no fue lo que esperaban, y el otro 10% confirmo que no le beneficiaron los acuerdos.

## Propuesta

Seguir investigando más casos que no están conformes con sus acuerdos, ya que con ello podemos identificar alguna área de oportunidad que pueda contribuir a la proceso de la mediación y bajar la probabilidad de que a alguna de las partes no le favorezcan.

**Gráfica 11**  
**¿Cómo cree que hubiera sido el acuerdo de su conflicto si lo hubiera enfrentado por otro medio?**

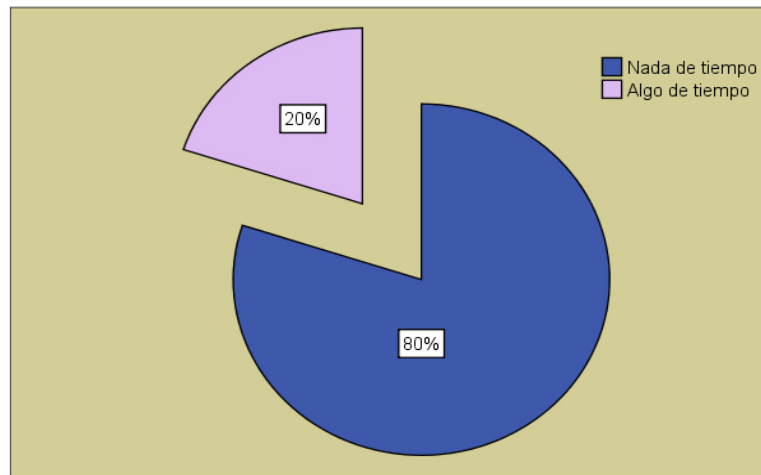


## Análisis

El 60% menciona que en la búsqueda de la **solución del conflicto** por otros medios opinan que no hubieran llegado a nada bueno, por lo que podemos deducir que si no hubieron adoptado la mediación como procedimiento, seguramente no hubieron llegado al acuerdo, y un 30% nos dice que quizá sí, pero que en más tiempo y a mayor costo, lo que seguramente pudiera derivar otros conflictos que quizá pudieran afectar al conflicto de origen.



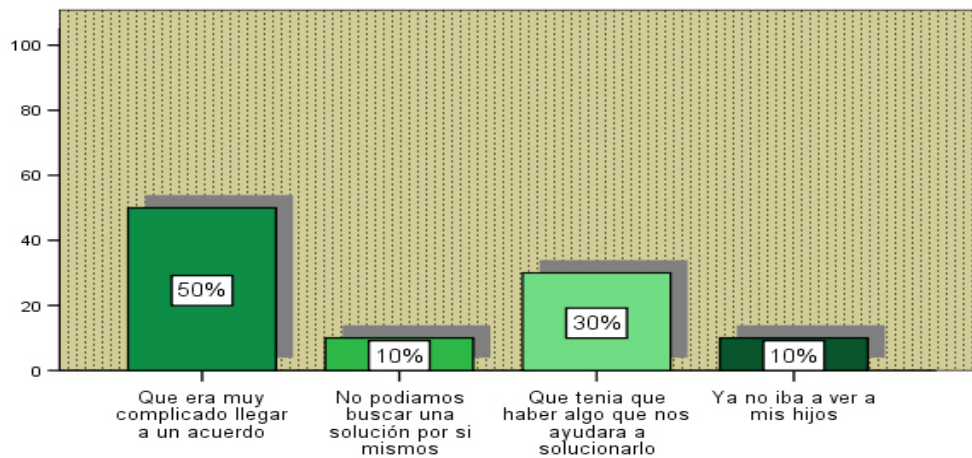
**Gráfica 12**  
¿En cuestión de tiempo, como considera que fue el proceso de mediación desde que inició hasta que terminó?



### **Análisis**

El tiempo es una variable muy importante en cualquier procedimiento, pero lo es más cuando existe un problema entre dos personas, ya que puede ser un factor de desesperación en alguna de las partes y con ello no llegar al acuerdo o incluso desatar otros conflictos, por lo que el ver que 80% de los entrevistados mencionan que consideraron como nada de tiempo desde que inició el proceso hasta su terminación es bastante favorable para la eficiencia del procedimiento, con ello sin duda consideramos que es una variable que facilita y contribuye a la solución del conflicto, y por ende el que se ocupe poco tiempo, es un importante factor que hace más atractiva a la mediación para incrementar su uso.

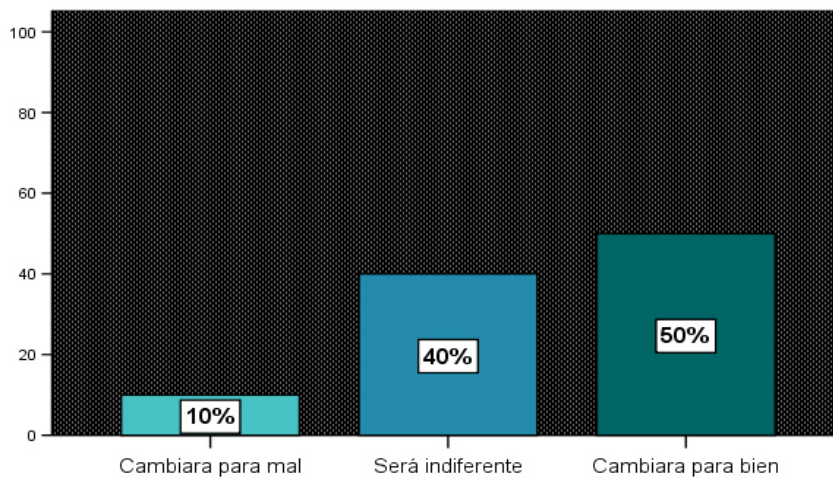
**Gráfica 13**  
**Antes de dar a conocer su conflicto en este centro de mediación, ¿Qué pensaba respecto a su conflicto?**



### Análisis

Conocer la **percepción del conflicto** antes de la mediación es muy importante, con ello podremos saber si el proceso de la mediación aporta a las partes para ver el conflicto desde otra perspectiva, que sin duda es uno de los objetivos de la mediación, en este caso vemos como el 50% de los entrevistados mencionó que sería muy complicado llegar a un acuerdo, por lo que un número importante veían prácticamente muy difícil de poder solucionarlo, otro 30% tenían esperanza que hubiera alguna forma para solucionarlo. Con este dato y algunos otros de las gráficas anteriores nos da información importante para analizar que la percepción del conflicto era hasta cierto punto negativa, es decir con expectativas no tan altas para solucionarlas, sin embargo después de vivir el proceso de la mediación la percepción es distinta respecto al conflicto lo que fortalece la eficiencia de la mediación y su beneficio

**Gráfica 14**  
**¿Cómo cree que será su relación con la otra persona después de la mediación?**



### **Análisis**

Conocer la asociatividad y el trato social entre las partes después de la mediación, es fundamental para la contribución a la cohesión social. El 50% menciona que cambiaría para bien, con lo que es un dato bastante favorecedor ya que la mayoría de los casos las partes legan algo desgastadas antes de enfrentar el conflicto, sin embargo no podemos desechar la mención del 40%, la cual nos dice que la relación sería indiferente, si partimos interpretando como indiferente al menos no negativa, y sumamos el 50% que mencionó que sería para bien, creemos que la relación entre las partes será positiva, definiendo positiva como al menos no afectarse entre ello y con esto una relación de dialogo, lo que contribuiría al sostenimiento del acuerdo de mediación y por ende éxito en la solución de su conflicto.

## **CAPÍTULO 8: COMPROBACIÓN CUANTITATIVA**

### **8.1.-Elección del método cuantitativo**

Si bien la presente tesis siempre contempló el utilizar métodos mixtos de investigación, inclusive desde que se planteó el protocolo de investigación, para el caso de la parte cuantitativa los elementos a investigar y las técnicas concretas utilizadas se fueron determinando en el proceso de investigación. Para este caso como ya se mencionó antes, la obtención de información será por medio de una encuesta aplicada a los mediados, para realizar la encuesta que presentaremos más adelante, tomamos muchos aspectos de la encuesta nacional del capital social, a los cuales agregamos otros que nos ayudaran a obtener información de nuestras variables.

#### **8.1.1.-Pertinencia**

En la aplicación de la encuesta nos permitirá conocer la opinión de un número importante de mediados, por lo tanto el tener información suficiente nos dará los elementos suficientes para poder llegar a construir nuestras conclusiones y cumplir con los objetivos y la hipótesis planteada en esta investigación

#### **8.1.2.-Relevancia**

Consideramos que esta investigación tiene una gran relevancia ya que es poca la información con la que se cuenta acerca del beneficio social en Nuevo León de la mediación, por lo tanto creemos que con la información que se obtenga se podrá tener una visión más cercana al conocimiento de la opinión del mediado.

#### **8.1.3.-Universo**

El universo según el centro estatal de métodos alternos son los casi 1000 acuerdos de mediación que se presentan durante el periodo de un año.

#### **8.1.4.-Población**

La población a la cual está dirigida esta investigación son todos aquellos ciudadanos que tienen algún tipo de conflicto social y que acuden a la mediación con el objetivo de resolverlo.

#### **8.1.5.-Unidad de Análisis**

Todo aquel individuo que tenga algún tipo de conflicto social y que utilice la mediación como método para solucionar su conflicto y que haya acudido al centro estatal de métodos alternos.

#### **8.1.6.-Representatividad**

La representatividad serán los ciudadanos que habitan en el estado de Nuevo León ya que esta investigación es orientada solamente este estado, por lo tanto lo que no dará una representatividad serán los que acudan al centro estatal de métodos alternos y que sean habitantes del mismo

#### **8.1.7.-Tamaño de la muestra**

El tamaño adecuado de la muestra para una encuesta relativa a la población está determinado en gran medida por tres factores 1) prevalencia estimada de la variable considerada, 2) nivel deseado de fiabilidad y 3) margen de error aceptable. Por lo tanto nuestra muestra aleatoria sería de 100 individuos según el resultado que nos arroja STATS, que intervengan en la solución de su conflicto social a través de la mediación, en un universo de aproximadamente 1000 acuerdos de mediación al año que asisten al CEMA, (CEMA, 2012).

### **8.1.8.-Tipo de muestra**

El tipo de muestra para la aplicación del instrumento será probabilístico por racimos, la unidad de análisis refiriéndonos a los mediados se encuentra encapsulada en una misma unidad de muestra a la que llamamos racimos, en este caso será el CEMA y se utilizará una selección aleatoria simple.

### **8.2.-Descripción del instrumento**

Por la parte cuantitativa, trabajaremos en una encuesta también para recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado con el fin de conocer estados de opinión de los mediados, al igual que la entrevista a profundidad, la encuesta fue diseñada con el objetivo de obtener información de las variables a medir, la encuesta consta de 29 preguntas de opción múltiple.

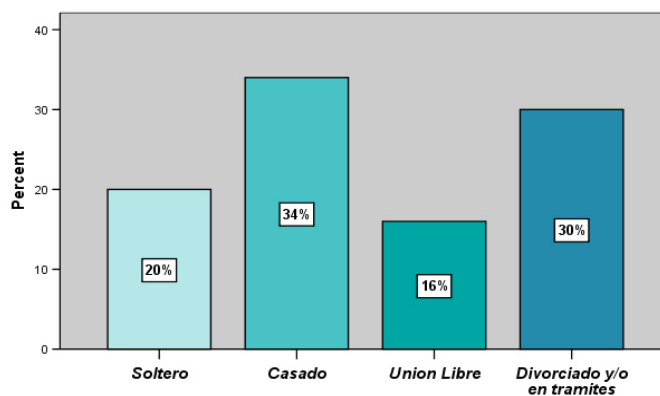
### **8.3.- Implementación del instrumento**

- Número de encuestas: 50
- Tiempo en días: 1mes
- Encuesta en minutos: entre 10 y 15
- Protocolo con el CEMA: el proceso no fue del todo accesible
- Protocolo al encuestado: cumplido y efectivo
- Entendimiento de la encuesta: 95%

A continuación se presentan los resultados con el objetivo de analizar los números en las encuestas aplicadas mostrando la interpretación en cada una de ellas, cada gráfica representa la medición de una de las variables con las que se pretende comprobar nuestra hipótesis.

Gráfica 1

Estado Civil

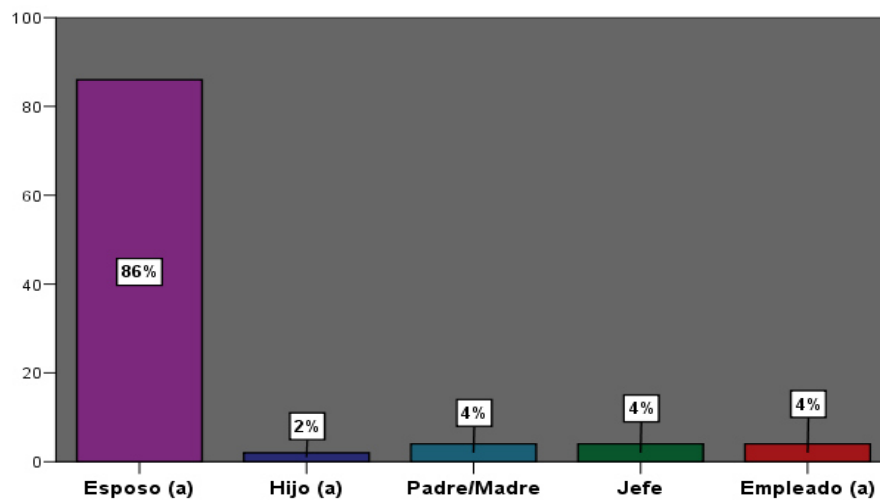


### Análisis

Si sumamos el 34% de casado, el 30% de divorciado y/o en trámites, y el 16% de unión libre, nos da un 80% con el que deducimos que los que están dentro de este porcentaje tienen o tuvieron una relación de pareja formal, es decir, que independientemente el estado civil en el que se encuentren, no se consideran solteros, sino en unión de pareja, y frente al 20 % de solteros, que aunque sean novios no se encasillan en ninguna de las categorías mencionadas, concluimos que los tipos de conflictos de este universo se centran en familiares o de pareja, esta gráfica impacta en la variable que está dentro de los **aspectos socio-demográficos**.

Gráfica 2

¿Qué tipo de relación tiene con la otra parte por la cual asistió al CEMA para la resolución de su conflicto?

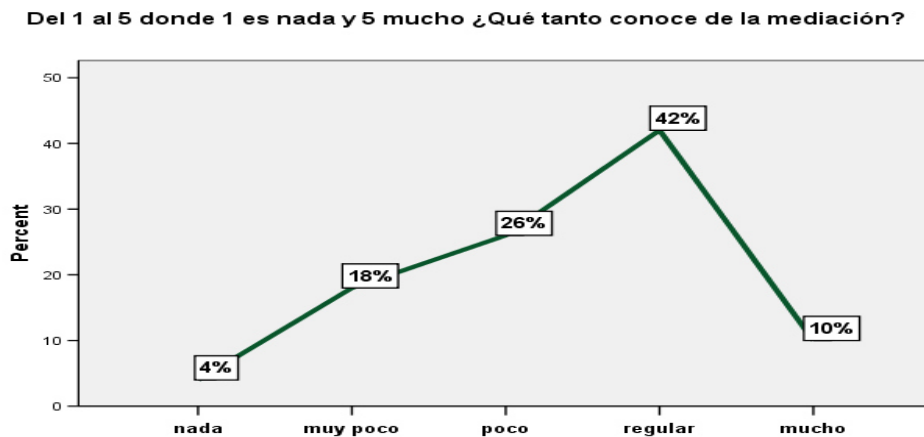


### Análisis

Este dato ayuda a ratificar que los tipos de conflicto que se obtuvieron del universo encuestado en el CEMA para esta investigación se centran como ya lo mencionamos en la gráfica anterior en familiar o de pareja, solo podemos destacar que a pesar de que en su estado civil no todos se consideran casados, si ven a su pareja como esposa(o), esta interpretación solo se cita con la idea de hacer notar que a pesar de estado civil y del conflicto al que acude la mayoría se sigue nombrando esposo(a). **Aspectos sociodemográficos**



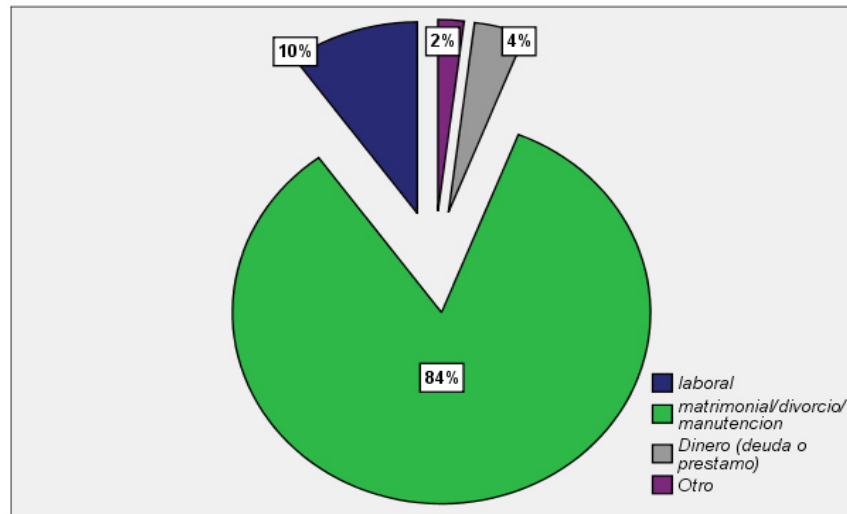
Gráfica 3



### Análisis

En el **conocimiento** de la mediación, vemos como un 10 % mencionó tener mucho conocimiento, es decir lo que al parecer conoce o al menos dice conocer como es el proceso de la mediación, mas el 42% que menciona que tiene un conocimiento regular, y si consideramos a el 26% que mencionó poco conocimiento y si tomamos en cuenta que la definición de poco puede ser que al menos a escuchado algo, podemos deducir que entre el 10%, el 42% y el 26%, ósea un 78% acudió a la mediación con un conocimiento aceptable de lo que estarían enfrentando en la mediación, por lo tanto la mayoría.

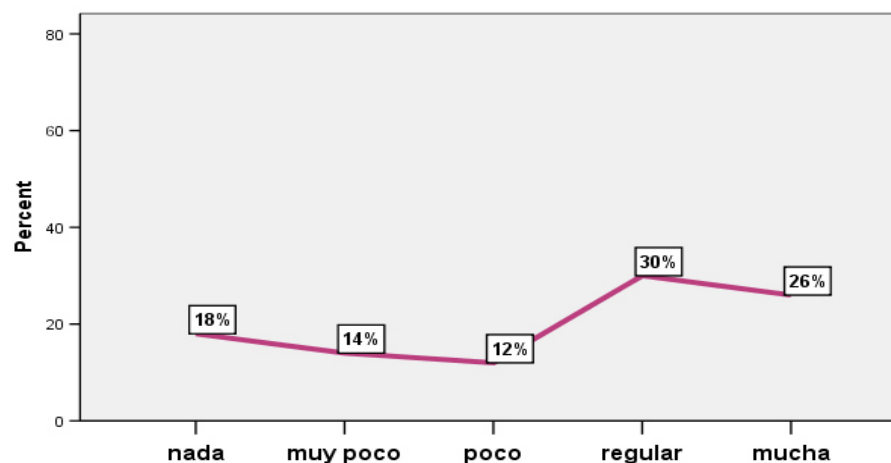
**Gráfica 4**  
¿Podría mencionar de qué tipo fue su conflicto?



## Análisis

Como ya lo habíamos mencionado gracias a los datos que nos arrojaron algunas gráficas anteriores, el **tipo de conflicto** más frecuente en esta investigación con el 84% fue el familiar, el cual abarca los temas como matrimonio, divorcio y manutención, con ello concluimos que en el CEMA es el conflicto que más se aborda, por lo que tiene mucho sentido ya que las parejas pueden acordar entre ellas y no así en un procedimiento legal, en el cual tendría que sujetarse a lo que marque la ley. Una razón que sustenta este dato, es que como pudimos ver en la investigación cualitativa que una forma de que se enteraron las partes fue gracias a la recomendación, podemos deducir que las partes que acuden a tratar este tema son las principales promotoras de recomendar a mediación a otras parejas que tienen algún tipo de problema familiar, por lo tanto la probabilidad de que se siga presentando este conflicto es alta.

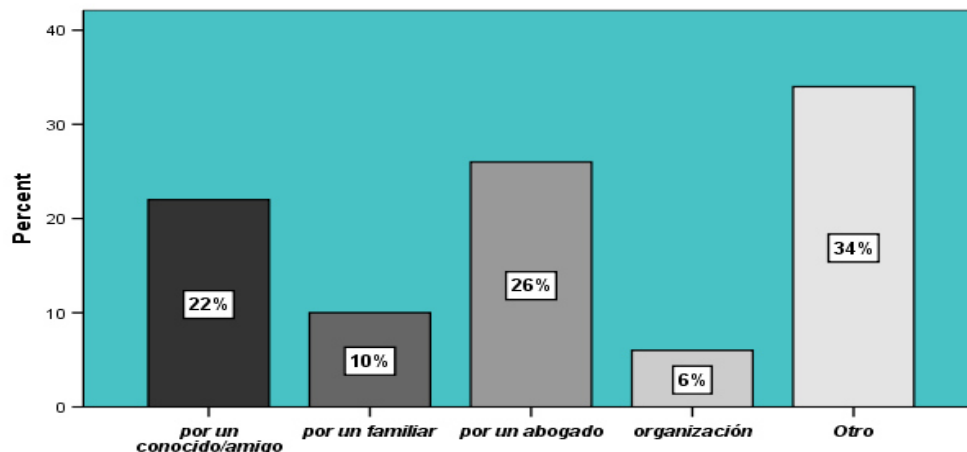
**Gráfica 5**  
**¿Qué nivel de confianza le tiene a esa persona? En una escala de 1 al 5**  
**donde 1 es nada y 5 mucha**



### Análisis

La confianza entre las partes es importante como elemento de apoyo para la solución del conflicto, aquí vemos como un 26% dijo tener mucha confianza y un 30% mencionó tener confianza regular, por lo que si sumamos ambas nos da un 56% de confianza entre ellos por lo que si tomamos en cuenta que las partes son pareja, consideramos como un porcentaje no tan alto, por lo que nos dice que seguramente los conflictos afectaron la confianza entre ellos. Con estos datos, podemos deducir que seguramente el haber manejado el conflicto por otro medio, sin duda hubiera complicado la solución del mismo, y por otro lado la mediación en estos casos ayuda ya que genera el diálogo y otorga el beneficio de la acuerdo entre ellos.

**Gráfica 6**  
**¿De qué manera se enteró que la mediación era una opción para resolver su conflicto?**



Las personas que dieron como opción otro se refieren a que la otra parte fue quien les realizó la invitación

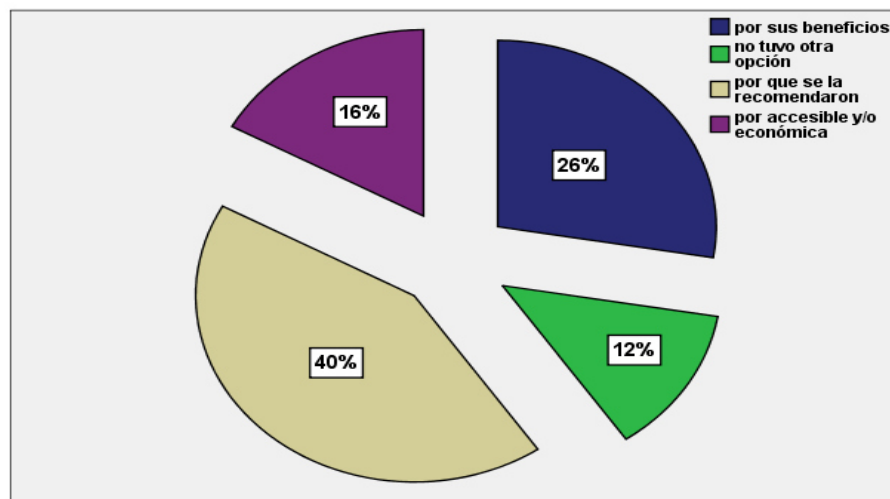
## Análisis

El 34% fue enterado por una de las partes, y el 22% por un conocido o amigo, por lo que sumando vemos como el 56% tuvo **conocimiento** de la mediación como medio para solucionar su conflicto a través de una persona, es decir, la mayoría no se enteró por medio de algún programa de difusión de la mediación, los medios de comunicación, gobierno, instituciones, etc., sino que su conocimiento es por un tercero, tal cual lo hemos venido mencionando en las gráficas anteriores.

## Propuesta

Fortalecer la difusión del uso de la mediación en las instituciones, medios de comunicación, programas sociales, en los gobiernos, etc., para incrementar el conocimiento de la mediación

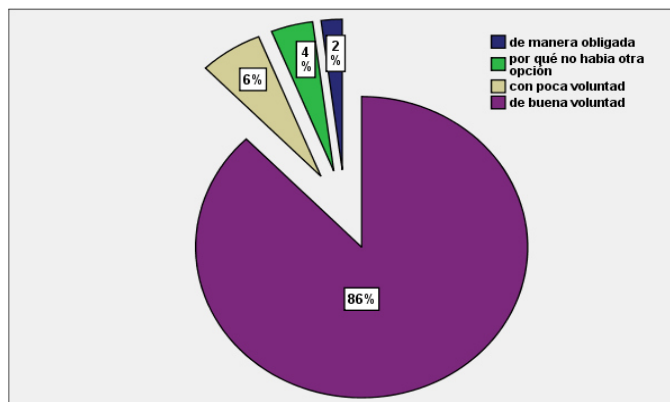
**Gráfica 7**  
*¿Porqué acudió a solucionar su problema a través de la mediación?*



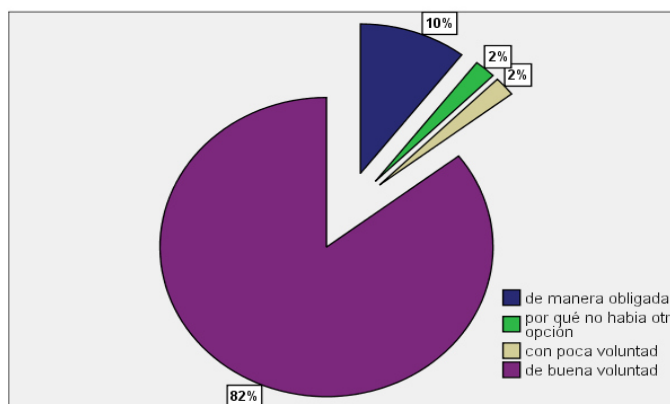
### Análisis

Aquí reforzamos el **conocimiento** de la mediación con la **elección del proceso** de mediación, ya que le 40% decidió asistir por recomendación y el 26% por sus beneficios, los cuales seguramente fueron transmitidos por las personas que los recomendaron y por ello el convencimiento de las partes de acudir a la mediación para la solución de su conflicto. Destacamos también que un porcentaje menor de 16% lo hizo porque sabía que el proceso sería accesible y económico, lo cual también es un factor importante para la elección.

**Gráfica 8**  
¿Usted acudió a la mediación?



**Gráfica 9**  
¿Considera que la otra persona acudió a la mediación?

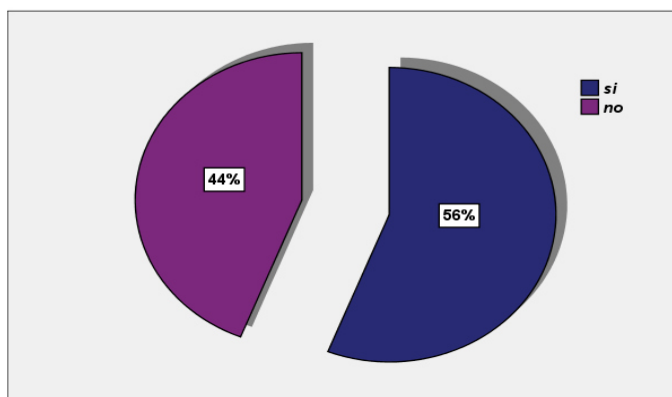


## Análisis

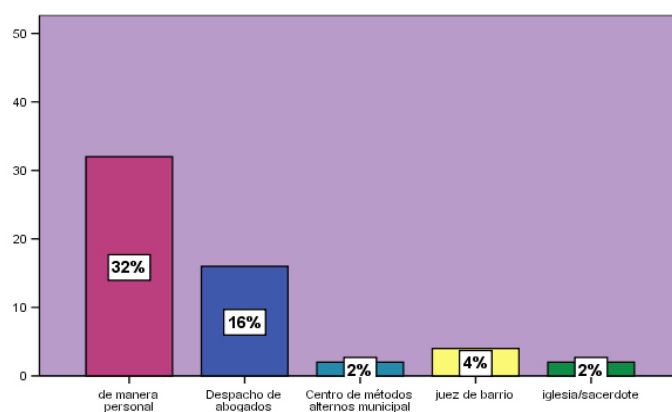
Al igual que en la investigación cualitativa, la **voluntariedad** de las partes para asistir a la mediación es fundamental, por lo que el 86% en la gráfica 8 y el 82% en la gráfica 9 confirman que la mayoría acudió por esa razón, y agregamos los datos anteriores donde vemos que la mayoría acudió por recomendación de una de las partes o de un tercero deducimos que fueron convencidos por los testimonios positivos y los motivó asistir de forma voluntaria.

**Gráfica 10**

Antes de atender su conflicto por medio de este proceso de mediación, ¿busco otras alternativas para resolver su problema?

**Gráfica 11**

En caso de decir si, ¿cuales fueron las alternativas?

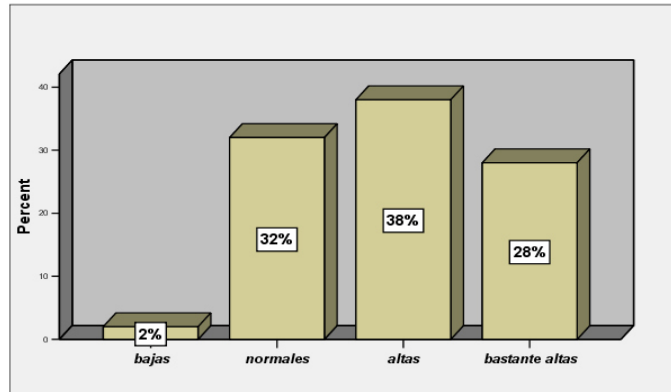


## Análisis

El 56% de la primera gráfica nos dice que la mayoría busco otras alternativas para abordar su conflicto, lo que nos indica que tuvieron otros intentos para resolverla, y en la segunda gráfica vemos que de ese 56% un 32% buscó resolverlo de manera personal, asumiendo que agotaron el dialogo entre ellos y no les fue posible solucionarlo.

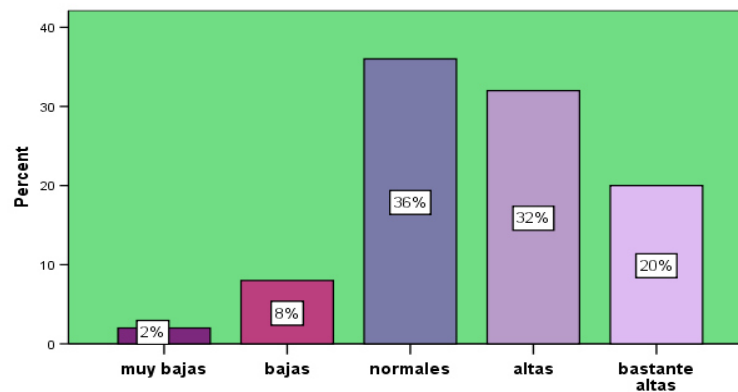
**Gráfica 12**

¿Cuáles fueron sus expectativas para resolver su conflicto a través de la mediación?



**Gráfica 13**

¿Cuál cree que fueron las expectativas para resolver su conflicto a través de la mediación de la otra persona?

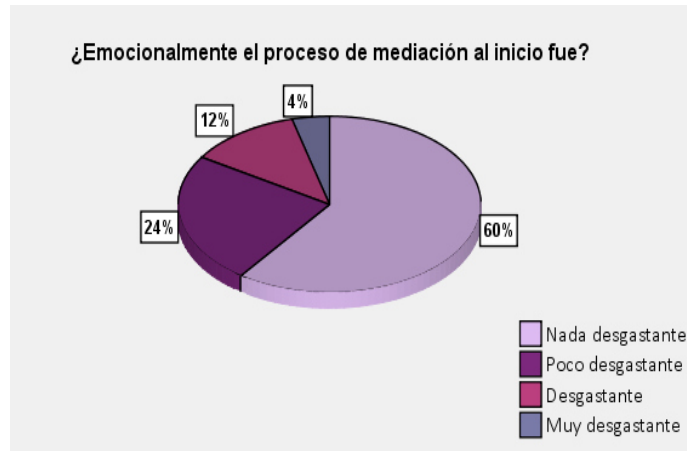


## Análisis

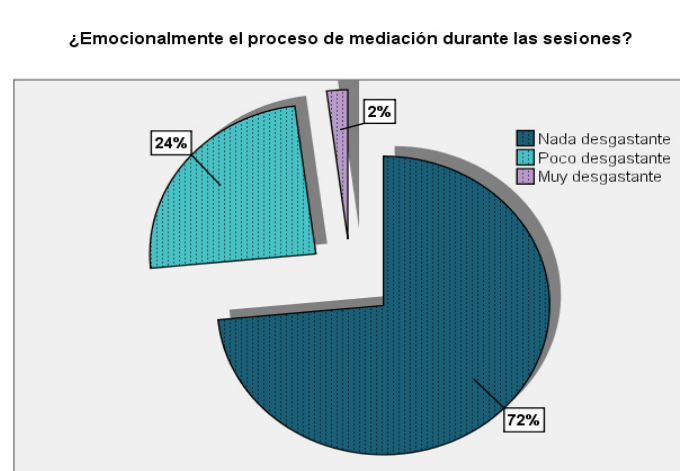
En estas gráficas al preguntar respecto a las expectativas de cada una de las partes lo estamos considerando como la **confianza en el proceso**, es decir que es lo que esperaban del proceso para solucionar su conflicto, en la gráfica 12 refiere a las expectativas personales y en la 13 a las de la otra persona, en ambas vemos como entre normales, altas y bastante altas se percibe como las partes verdaderamente confiaron en el proceso de la mediación poniendo en él sus expectativas altas, lo cual habla de que si asistieron confiando en que se resolvería el conflicto.



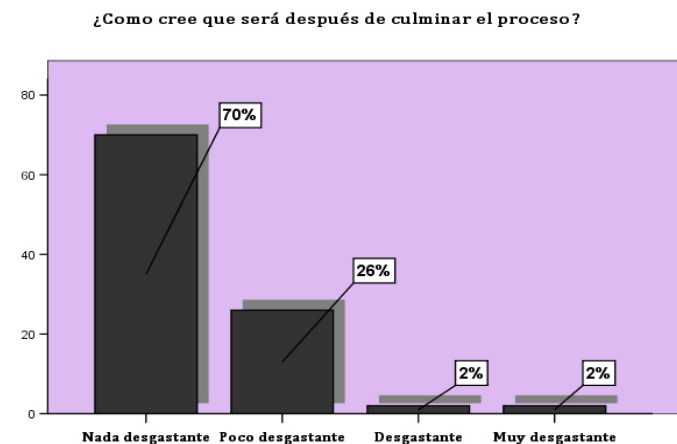
Gráfica 14



Gráfica 15



Gráfica 16



## Análisis

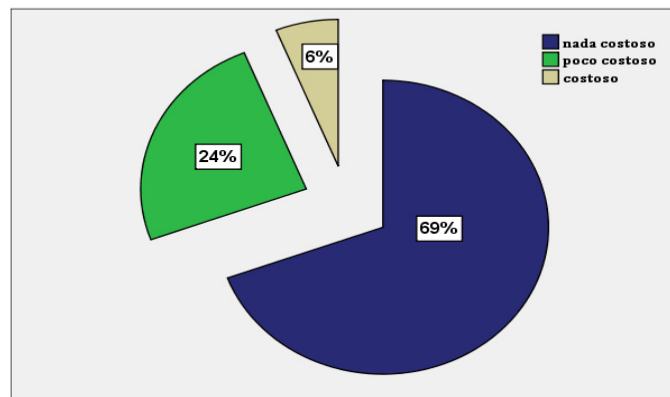
La parte emocional es muy importante para nuestra investigación, en estas tres gráficas vemos el **desgaste emocional** antes, durante y lo que esperan que sea después de la mediación.

En la 14 y 15 que es la opinión mas certera ya que vivieron el proceso, po lo que vemos un 60% y 72% respectivamente de nada desgastante e indica un proceso tranquilo y muy poco desgaste emocional, lo cual sin duda aporta a la solución del conflicto.

Y en la gráfica 16 que es la expectativa para después de la mediación también vemos un porcentaje alto de 70%, lo cual nos habla de que emocionalmente la mediación los deja bastante estables y con buenas expectativas de que asi siga.

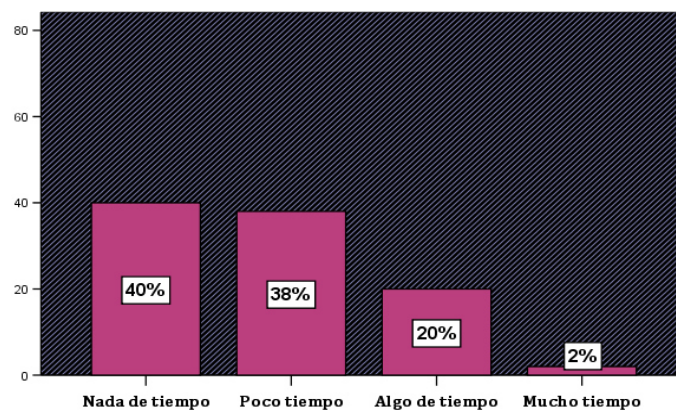
**Gráfica 17**

¿Considera que el dinero que utilizó desde el inicio hasta el final del proceso de mediación fue?



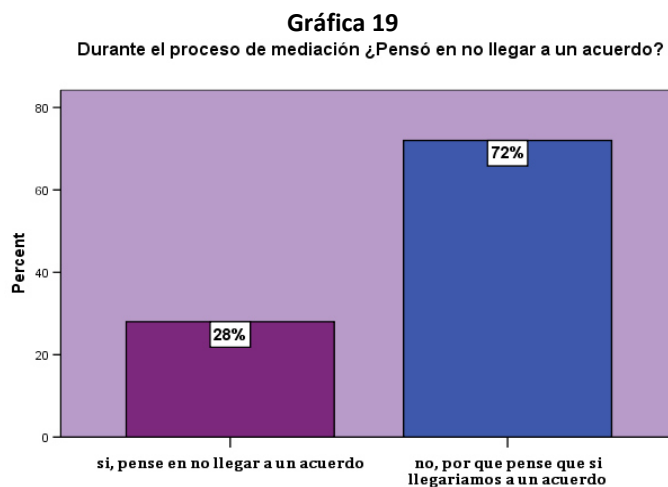
**Gráfica 18**

¿El tiempo que utilizó en asistir al proceso de mediación fue?



## Análisis

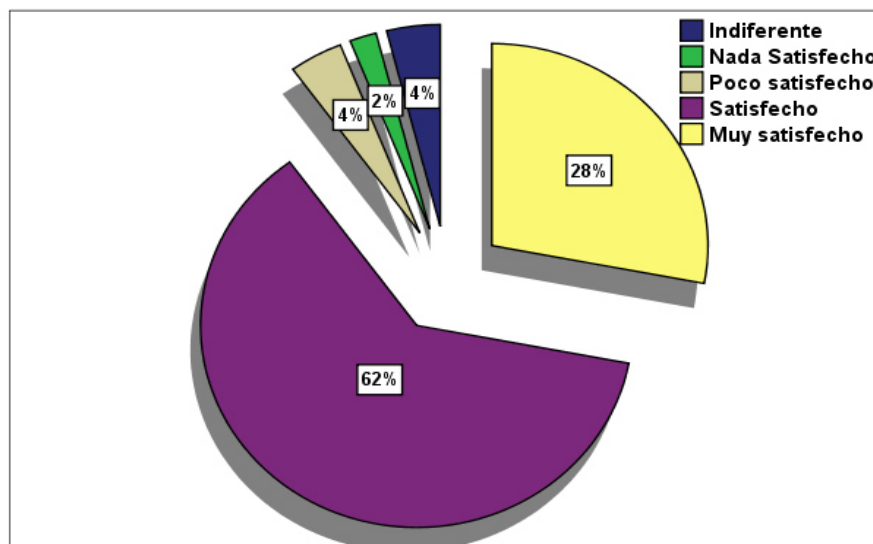
Dos de las variables para mediar la efectividad del proceso de mediación son el tiempo y el dinero, ya que estos dos factores sin duda son determinantes que pueden sumar otro conflicto al conflicto, por lo que saber su opinión al respecto es trascendental, en ambas variables vemos como prácticamente no percibieron el proceso como algo costoso y de mucho tiempo, lo cual sigue abonando a las bondades y beneficios de la mediación.



## Análisis

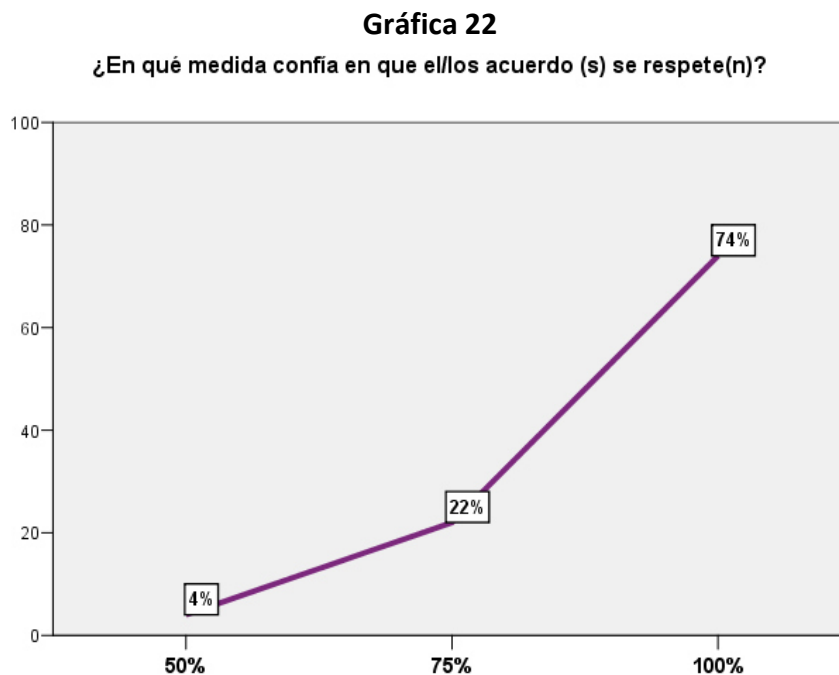
Las graficas 19 y 20 aportan a la variable de **solución del conflicto** , por un lado conocer si en algún momento pensó que no llegaría algún acuerdo lo cual el 72% dijo que siempre pensó que lo solucionaría, y por otro lado la preguntar porque, vemos tres datos importantes un 26% ambos mostraron interés, un 18% porque manifestaron que siempre dialogaron y un 16% mostraron confianza en que el acuerdo se respetaría, por lo que los datos nos aportan suficientes elementos para creer que la partes en un porcentaje alta creyeron que la mediación si solucionaría su conflicto.

Gráfica 21  
¿El acuerdo al que llegaron lo deja?



### Análisis

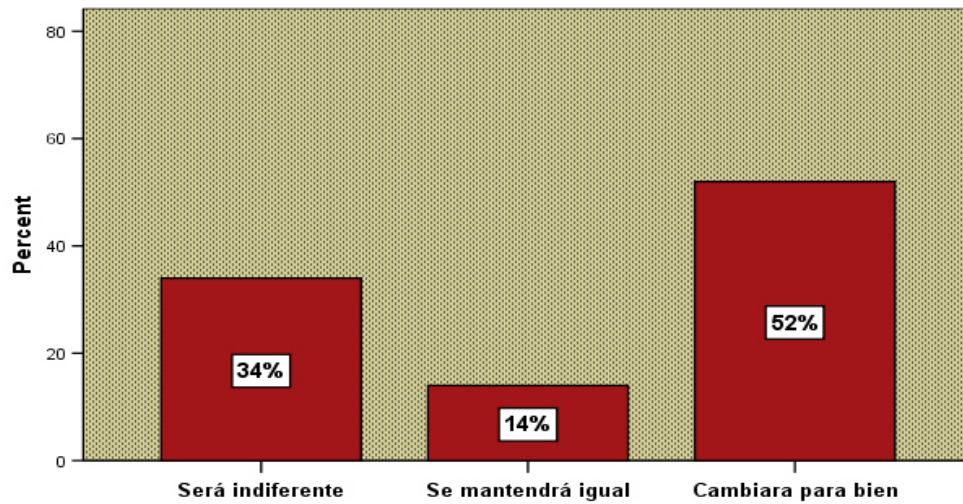
El conocer el nivel de satisfacción del acuerdo al que llegaron aporta a la variable de **sostenibilidad del acuerdo**, y la gráfica nos muestra como un 62% dice estar satisfecho y un 28% muy satisfecho, por lo que si sumamos estos dos conceptos que describen aceptación del acuerdo deducimos que un 90% de los entrevistados está satisfecho y convencido del acuerdo al que llegaron, por lo que sin duda aporta a que la probabilidad de sostener el acuerdo es bastante alta.



### Análisis

La confianza y la sostenibilidad del acuerdo las medimos en esta gráfica preguntando en qué medida confían los mediados que se respetará el acuerdo, y vemos datos bastante sorprendentes lo que confirman el dato de la gráfica anterior que hablaba que estaban satisfechos con el acuerdo, en este caso un 74% mencionó que están 100% seguros que se respetará el acuerdo y un 22% mencionó que están 75% seguros de lo mismo, lo cual no da un dato bastante alto de que confían en la sostenibilidad del acuerdo.

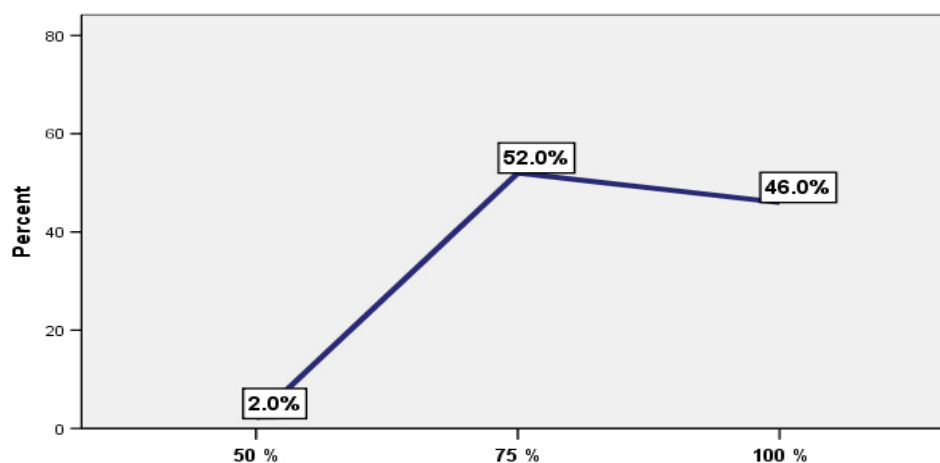
**Gráfica 24**  
**¿Considera que la relación con la otra persona después del proceso de mediación?**



### **Análisis**

El trato social y la asociatividad entre las partes la medimos en esta gráfica preguntando como considera que la relación entre ellos será después de la mediación, el dato a resaltar es que un 52% aseguró que el trato entre ellos cambiará para bien, lo cual nos da un indicador que el proceso de la mediación colaboró para mejorar el diálogo entre ellos y que la forma como se dio la solución de su conflicto colaborará para mejorar la asociatividad entre ellos.

**Gráfica 25**  
**¿En qué porcentaje considera que la mediación ayudó a resolver su problema?**



### **Análisis**

En la variable solución del conflicto, preguntamos el porcentaje que considera que la mediación ayudó a solucionar el conflicto, esto con la idea de saber en qué nivel el proceso fue factor para su solución, y vemos como un 46% dijo que ayudó en un 100%, y un 52% mencionó que ayudó en un 75%, por lo que sin duda una mayoría abrumadora consideró como factor fundamental a la mediación para la solución de su conflicto.

## CAPÍTULO 9: CONCLUSIÓN

Después de haber analizado los datos obtenidos de la investigación cualitativa y cuantitativa los cuales aparecen en los apartados correspondientes, y en los que medimos variables que fueron agrupadas en cuatro grandes rubros los cuales recordamos como, **Capital social, Mediación, Determinantes y la Efectividad**. Cada uno de ellos, contiene las variables que aportaban información para la comprobación de nuestra hipótesis guiada por el objetivo general y los específicos los cuales fueron es importante resaltar fueron cumplidos en su totalidad.

Por lo tanto y como ya lo citamos en el apartado del capítulo de capital social, sin duda es difícil imaginar un mundo donde todos desconfiamos de todos, donde prácticamente tomar un taxi sería imposible debido a la falta de certidumbre del resultado por la desconfianza, lo mismo sucedería con la provisión de casi cualquier producto o servicio, no se diga la creación de empresas u organizaciones o las transacciones financieras. Por ello es importante recordar algunas definiciones de capital social, ya que es el concepto medular en esta investigación y por ende la mayoría de nuestras variables fueron orientadas para conocer si aportaban o no a tal concepto.

En términos de uno de sus principales teóricos, Robert D. Putnam nos dice que “el capital social se refiere a las conexiones **entre individuos, redes sociales y normas de reciprocidad y confianza que se desprenden de ellas**, el capital social facilita la **vida en común, fortalece la identidad** al interior de un grupo, **generando solidaridad** entre sus miembros, y al mismo tiempo, **crea puentes** con grupos y personas fuera de nuestro propio círculo, **haciendo más sencillo enfrentar problemas** compartidos, circular información y **fomentar el entendimiento**. “

Por tal razón, gracias a nuestros resultados obtenidos en la investigación donde vemos datos contundentes que arrojaron las variables como **confianza, asociatividad, trato, buena**



**voluntad, elección, conocimiento, acceso a la justicia, percepción de los conflictos, desgaste emocional, costo y tiempo del proceso, solución del conflicto y sostenibilidad del acuerdo,** y destacando que el principal tipo de conflicto que se aborda en el CEMA de Nuevo León es el familiar, y en el entendiendo que es en la familia donde se forman los ciudadanos para el desarrollo de nuestro estado y país, y que por lo tanto el impacto del manejo y desarrollo de los conflictos en las familias es fundamental, y por ende la gran responsabilidad de las autoridades pertinentes de analizar que las tendencias de los conflictos en el CEMA como ya se mencionó son familiares, pero sin embargo todavía es mucho menor el porcentaje de conflictos que se resuelven en por mediación a diferencia de lo que se aborda por la parte judicial, es un gran compromiso, el cual nos argumente las conclusiones que presentamos a continuación.

Conclusión general; comprueba nuestra hipótesis.

- **El beneficio social de la mediación en el estado de Nuevo León como forma de intervención y negociación en los conflictos, generará capital social.**

Conclusiones específicas; generan aportes de la investigación.

- **El crecimiento del uso de la mediación y la sostenibilidad** de sus acuerdos en una comunidad como lo es en este caso la de Nuevo León se dará más rápido cuando sus integrantes **conozcan los beneficios** de la mediación y el **fácil acceso a su uso.**
- **El crecimiento del uso de la mediación** será un aporte fundamental en el avance de manera más efectiva en la construcción de una sociedad neolonesa con una nueva visión para abordar los conflictos de forma diferente tal y como lo plantea (Schutz, 1974) **“como una puerta abierta al consenso a través del diálogo “.**

- **El crecimiento del uso de la mediación** aportará a la construcción de una sociedad con mayor capital social, ya que según (Baas, 1997) “el capital social tiene que ver con cohesión social, y considera que los arreglos horizontales tienen un efecto positivo en la generación de redes de confianza, buen gobierno, equidad social y la contribución de manera importante al estímulo de la solidaridad”.
- **El crecimiento del uso de la mediación** aporta a una sociedad con mayor capital social y por lo tanto individuos con mayor confianza, lo cual según (Keefer & Knack, 1997) demostraron la validez empírica de la correlación entre la confianza de los individuos de un país y el crecimiento y bienestar económico del mismo.

## Bibliografía

- Acosta, A. (2006). *Conflicto Político y Negociación. Una perspectiva general de estudio*.
- Alzate. (1998). Análisis y resolución de conflictos: una perspectiva psicológica.
- Ávila. (2008). *Tácticas para la Negociación Internacional*.
- Azar, C. (2003). *Mediación, Conciliación en México: dos vías alternativas de solución de conflictos a considerar*. México: Porrúa.
- Azar, C. (2003). *Mediación, Conciliación en México: dos vías alternas de solución de conflicto a considerar*. México.
- Bernal Samper, T. (1998). *La Mediación. Una solución de conflictos de ruptura de pareja*. Madrid: COLEX.
- Boqué Torremorell, M. C. (2003). *Cultura de mediación y cambio social*. Barcelona: Gedisa.
- Bourdieu. (2001). "The Forms of Capital" en M. Granovetter y R. Swedberg, *The Sociology of Economic Life*.
- Bourdieu. (1985). *The forms of Capital. Handbook of theory and research for sociology of education-*.
- Carnevale. (1986). *Strategic Choice in Mediation*.
- Cavalli, M. C., & Quinteros Avellana, L. G. (2010). *Introducción a la gestión no adversarial de conflictos*. Zaragoza: Media.
- Chaparro, F. (2001). Conocimiento, aprendizaje y capital social como motor de desarrollo. *Ci. Inf. Brasilia*, 19 - 31.
- Coleman. (1990). *Foundations of Social Theory*. Cambridge. Massachusetts.
- Coleman. (2000). "Social Capital in the Creation of Human Capital".
- Costa, S. (2012). "Empirical test of the trust-performance link in an international alliances context".
- Craver, C. (2008). *El negociador inteligente. Estrategias para lograr negociaciones exitosas*. México: Aguilar.
- Dasgupta. (2000). "Trust as a commodity", en Diego Gambeta.
- Deutsch. (1973). *The resolution of conflict: constructive and destructive processes*.

- Durston. (2002). Capital social campesino en la gestión del desarrollo rural, Díadas, equipos, puentes y escaleras-. *CEPAL*.
- Durston, J. (Diciembre, 1999). Construyendo capital social comunitario. *revista de la CEPAL* 69, 103 - 119.
- Essentials, H. B. (2004). *Negociación, enfoques y conceptos para avanzar*. Bilbao: Deusto.
- Ferré Salvá, S. (2006). *Gestión de conflictos: taller de mediación. Un enfoque socioafectivo*. Barcelona: Ariel.
- Fisher. (1992). Como negociar sin seder.
- Fukuyama. (2001). Capital social y desarrollo: la agenda venidera. Conferencia Regional sobre capital social y pobreza. *CEPAL*.
- Fuller. (1991). The negotiator's Handbook.
- Galtung. (1995). Investigaciones teóricas.
- Gálvez, R. (2005). La teoría del conflicto social. España.
- Gambeta. (2000). Trust; making and breaking cooperative relations.
- Gorjón, & López. (2013). Estado del Arte de la Mediación.
- Gorjón, & Sáenz. (2006).
- Gorjon, F. (2015). De la instrumentalización a la cientificidad de la mediación y de los métodos alternos de solución de conflictos. En F. Gorjón, & P. Jorge, *La ciencia de la mediación* (págs. 13 - 35). México: Tirant Lo Blanch.
- Gorjón Gómez, F. J. (2015). De la Instrumentalización a la cientificidad de la mediación y los métodos alternos de solución de conflictos. En F. Gorjon, & J. Pesqueira, *La ciencia de la mediación* (págs. 13 - 32). México: Tirant Lo Blanch.
- Gorjon, F. (2015). De la Instrumentalización a la cientificidad de la mediación y de los métodos alternos de solución de conflictos. En G. Francisco, & J. Pesqueira, *La Ciencia de la Mediación* (págs. 13 - 35). México: Tirant Lo Blanch.
- Gorjon, F. (2015). *Escuela de pensamiento de los métodos alternos de solución de conflictos*. Monterrey: UANL.
- Gorjon, F. (19 de Noviembre de 2015). Revaloración de las características y principios de los MASC. *Conferencia en el congreso internacional de MASC* . Monterrey, Nuevo Leon, México: UANL.

- Gorjon, F. (2015, Julio). Teoria de la impetracion de la justicia. Por la necesaria ciudadanizacion de la justicia y la paz. *Comunitania. revista internacional de trabajo social y ciencias sociales*, 113 - 131.
- Gorjon, F., & Pesqueira, J. (2015). *La ciencia de la Mediación*. México: Tirant Lo Blanch.
- Gorjon, F., & Rivera, P. (2014). Analisis de la mediación comunitaria. Aspectos generales para ser considerada una política pública. En E. Pastor Seller, G. Tamez Gonzalez, & K. Saenz Lopez, *Gobernabilidad, Ciudadania y Democracia Participativa* (págs. 143 - 156). Madrid: Dykinson.
- Gorjon, F., & Sanchez, A. (2015). *Las 101 preguntas de la mediación. Guia práctica para el abogado*. México: Tirant Lo Blanch.
- Gorjón, F. (2013). El valor intangible de los metodos alternos de solución de conflictos. Estrategia de culturización de los MASC en el marco de la reforma procesal constitucional penal. *Nuevo Sistema de Justicia Penal*, 50 - 63.
- Gorjon, Francisco; Steele, Jose. (2009). *Mediación y Arbitraje. Leyes Comentadas y concordadas del estado de Nuevo León*. México: Porrúa.
- Grootaert. (2001). " Social Capital: The Missing Link?".
- Gutierrez, Hilborn, & Defeo. (2011). " Leadership, social capital and incentives promote succesful fisheries".
- Hajek. (1981). Ingeniería de proyectos.
- Helliwell, & Wang. (2011). " Trust and wellbeing".
- Herreros Vazquez, F. (2002). ¿Son las relaciones sociales una fuente de recurso?. Una definición de capital social. *papers* 67, 129 - 148.
- Iñigo, M. (2004). *Origenes y definición de mediación*.
- Keefer, & Knack. (1997). " Does social capital have an economic payoff?
- Kennedy, G. (2001). *Una nueva forma de negociar. Para mejorar resultados*. Barcelona: Deusto.
- kliksberg, B. (1999). Capital social y cultura en el proceso de desarrollo. *Revista Venezolana de Gerencia*, 11 - 50.
- Knack, & Zak. (2003). " Building trusst: public policy, interpersonal trust, and economic development".

- Kolb. (1989). Labor mediators, managers, and ombudsmen: Roles mediators play in different contexts.
- Kozicki, S. (2009). *El Negociador Creativo*. Barcelona: De Vecchi.
- Kressel, & Pruitt. (1985). The Mediation of Social Conflict.
- Lederach, J. P. (1997). *Building Peace. Sustainable reconciliation in divided societies*. Washington: United States Institute of Peace Press.
- López. (2007). Conversaciones sobre el arte de crear empresas.
- López, S. (2009). Mediación, Supervisión y contención: una visión tridimensional.
- Maddux. (1991). Negociación Exitosa. estrategias y Tácticas efecetivas para negociar.
- Manzilla Prieto, F. (2012). *Ranking de felicidad en México*. México: UPAEP.
- Manuel, & Martínez. (2006). Técnicas de Negocaición. Un Método Práctico.
- McCloskey. (2001). Etiqueta para profesionales.
- Mendías Abella, N. J. (1989). *Solucion de conflictos empresariales. La organizacion habla nosostros escuchamos*. Buenos Aires: Metas.
- Mercado, & Maldonado. (2007). La teoría del conflicto en la sociedad contemporánea.
- Misra, Grimes, & Rogers. (2013). " The effects of community social capital on school performance: a spatial approach".
- Moore. (1986). The Mediation process: Practical Strategies for Resolving Conflict.
- Moore. (1995). El proceso de Mediación.
- Montoya, E. (2001). El concepto de capital social y su utilidad para el analisis de las dinamicas de desarrollo. *Revista de fomento social*, 35 - 63.
- Munné, & Mac-Cragh. (2006). Mediación ciudadana y comunitaria.
- Narayan, & Prichett. (1997). Cents and sociability. Household Income and Social Capital in Rural Tanzania.
- Ogliastri. (2001). ¿Como negocian los colombianos?
- Ovejero. (2004). Técnicas de Negociación: Cómo negociar eficaz y exitosamente.
- Ovejero Bernal, A. (2004). *Tecnicas de negociación. Como negociar eficaz y exitozamente*. Madrid: McGrwa Hill.
- Palou. (2006). Mediación en conflictos: Hacia un bumerán armónico.

- Paz. (1995). Análisis y solución de problemas.
- Peña. (2013). El proceso de mediación, capacidad y habilidades del mediador.
- Poneman, A. (2005). *Que hacer con los conflictos*. Buenos Aires: Losada.
- Portes. (1998). Social capital. Its origins and applications in modern sociology. *Annual Review of Sociology*.
- Puchol, L. (2005). *El Libro de la negociación*. Argentina: Diaz de Santos.
- Putnam. (2000). *Bowling Alone: the collapse and revival of the American Community* and Schuster Ed.
- Putnam, Leonardi, & Nanetti. (1993). *Making Democracy Work*.
- Putnam, R. D. (2003). *El declive del capital social. Un estudio internacional sobre las sociedades y el sentido comunitario*. Barcelona: Circulo de Lectores.
- Redorta, J. (2007). *Entender el conflicto*. Barcelona: Paidós Psicología.
- Redorta, J. (2007). *Entender el conflicto. La forma como herramienta*. Barcelona: Paidós.
- Saenz, K. (2015). La epistemología de la ciencia de la mediación. En F. Gorjon, & J. Pesqueira, *La ciencia de la mediación* (págs. 57 - 69). Mexico: Tirant Lo Blanch.
- Saenz, K., & Francisco, G. (2015). Aproximación de la naturaleza del poder y su influencia en el mediador en procesos de mediación. En P. A. Cabello Tijerina, *La multidisciplinariedad de la mediación y sus ámbitos de aplicación* (pág. 18). México: Tirant Lo Blanch.
- Sánchez Santos, J. M., & Pena López, J. A. (2005). Actividad asociativa, confianza y generación de capital social: evidencia empírica. *Ekonomiaz*, 136 - 160.
- Saner, R. (2003). *El experto negociador*. Barcelona: Gestion 2000.
- Sánchez Jiménez, V. (2012). El capital social como instrumento de análisis económico. *Cuaderno de relaciones laborales*, 473 - 493.
- Schumpeter. (1934). *The theory of economic development: an inquiry into profits, capital, credit, interest and business*.
- Sedesol. (2006). "Nota metodológica de las bases de datos de la Encuesta Nacional sobre Capital Social en el Medio Urbano".
- Serrano. (1996). ¿Qué dice la investigación científica sobre mediación?

- Serrano, Alarcón, & Tassara. (2006). Diseño y aplicación del índice integrado de Capital Social en tres barrios urbanos de la Región de Coquimbo.
- Sierralta. (2005). Negociaciones Comerciales Internacionales. Textos y Casos.
- Soto, E. (2007). La comunicación; su utilidad y poder en el proceso de Mediación. Madrid.
- Stephen, & Fafchamps. (2005). " Social capital".
- Suares, M. (2005). *Mediación, conducción de disputas, comunicacion y tecnicas*. Buenos Aires: Paidos.
- Tobón. (1997). Método Harvard de Negociación.
- Ury. (1993). *Gettiing Past No: Negotiationg Your Way from Confrontation to Cooperation*.
- Ury, W. L. (2005). *Resolcuon de conflictos y mediación en la familia, el trabajo y el mundo*. Barcelona: Paidos Contextos.
- Ury, W. L., Brette, J. M., & Goldberg, S. B. (1995). *Como resolver disputas. Diseño de sistemas para reducir los costos del conflicto*. Santa Fe, Argentina: Fundacion Libra.
- Vértice, P. (2008). Negociación Comercial: Como negociar eficaz y exitosamente.
- Vinyamata, E. (2006). *Conflictología. Curso de resolución de conflictos*. Barcelona: Ariel.
- Vinyamata, E. (2006). *Conflictología*. Barcelona: Ariel.
- Woolcock, M., & Nayaran, D. ( 2013). Capital social: implicaciones para la teoria, la investigacion y las politicas sobre desarrollo.



## ANEXOS

### ANEXO 1: Instrumento Cualitativo

#### Entrevista semi-estructurada a mediados

##### ASPECTOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Sexo: \_\_\_\_\_ edad \_\_\_\_\_ nivel de estudios \_\_\_\_\_

municipio \_\_\_\_\_ colonia \_\_\_\_\_

Estado. civil \_\_\_\_\_

¿Cómo considera su situación económica?

Baja      media      alta

1.- ¿Sabes que es la mediación? CONOCIMIENTO

2.- ¿cuál es tu relación con la otra persona? ASOCIATIVIDAD

3.- ¿Me podrías explicar un poco como fue el proceso de la mediación? OPERATIVIDAD

4.- ¿cuál fue el tipo de problema por el cual acudiste a la mediación? TIPO DE PROBLEMA

5.- ¿cuáles fueron las opciones que tuviste para resolver tu problema? ACCESO A LA JUSTICIA Y ELECCIÓN

6.- ¿por qué decidiste resolver tu problema a través de la mediación? ELECCIÓN DEL PROCESO

7.- ¿que estabas convencido que la mediación era la mejor opción para resolver tu problema? ELECCIÓN DEL PROCESO

8.- ¿Durante la mediación tuviste algún tipo de dificultad para enfrentar el problema con la otra persona o todo se desarrolló de buena manera? TRATO SOCIAL

9.- SI o NO ¿mencionar porque piensas que así fue? TRATO SOCIAL

10.- ¿Se resolvió el problema? En caso de responder no ¿por qué? SOLUCIÓN DEL CONFLICTO

11.- ¿se resolvió como tú querías? SOLUCIÓN DEL CONFLICTO

12.- ¿Crees que la mediación ayudó para que se resolviera como tu querías? SOLUCIÓN DEL c

#### CONFLICTO

13.- ¿te gustaría cambiar la decisión que se tomó en la mediación? SOSTENIBILIDAD DEL ACUERDO

14.- ¿crees que la solución sería distinta si el problema se hubiera enfrentado por medio de un abogado? SOLUCIÓN DEL CONFLICTO

15.- ¿confías que el acuerdo al que llegaron se respetará? CONFIANZA

16.- ¿Por qué? CONFIANZA

17.- ¿cuantos días pasaron desde que inició hasta que terminó el proceso de la mediación?

#### TIEMPO

18.- ¿te sentías tranquilo antes de la mediación? DESGASTE EMOCIONAL

19.- ¿te sentías tranquilo durante la mediación? DESGASTE EMOCIONAL

20.- ¿te sentiste tranquilo después de la mediación? DESGASTE EMOCIONAL

21.- ¿consideras que tu relación con la otra persona cambiará después de la mediación?

#### ASOCIATIVIDAD

22.- ¿consideras que hubo buena voluntad entre ustedes para resolver el problema? BUENA

#### VOLUNTAD

23.- ¿en caso de otro problema, elegirías de nuevo la mediación para intentar resolverlo?

Porque? ELECCIÓN DEL PROCESO

24.- ¿tu percepción de los problemas cambia después de vivir el proceso de la mediación?

#### PERCEPCIÓN DE LOS CONFLICTOS

### **ANEXO 2: Instrumento Cuantitativo**

#### **Encuesta**

##### **SEXO:**

Masculino      Femenino

##### **1.-Edad**

18 a 25  
25 a 32  
32 a 39  
39 a 46  
46 a 53

53 a 60  
 60 a 67  
 67 a 74  
 74 a 81  
 81 a 88  
 88 a 95  
 95 a 102  
 102 o más

**2.-¿Actualmente: Encuestador: lea las opciones hasta obtener una respuesta afirmativa:**

Vive en unión libre?  
 Está separado(a)?  
 Es divorciado(a)?  
 Es viudo(a)?  
 Es casado(a)?  
 Es soltero(a)?  
 NR

**3.-¿Cuál fue su último grado de estudio que aprobó?**

Primaria  
 Secundaria  
 Preparatoria  
 Licenciatura  
 Posgrado

**4.- ¿Que parentesco tiene con la persona con la cual asistió a la mediación?**

Esposa (o)  
 Hija(o)  
 Padre/Madre  
 Hno/hna  
 Hijastra(o)  
 Padrastro(a)  
 Nieto(a)  
 Abuelo(a)  
 Suegro(a)  
 Yerno(a)  
 Cuñado(a)  
 Sobrino(a)  
 Tío(a)  
 Primo(a)  
 Hijos de otra familia  
 Vecino  
 Amigo  
 Compañero de trabajo

Jefe  
Empleado  
Otro parentesco  
No tiene parentesco

**5.-¿Qué nivel de confianza le tiene a esa persona?**

Mucha  
Poca  
Nada

**6.-¿podría mencionar de que tipo es su problema?**

Vecinal  
Escolar  
Laboral  
Matrimonial  
Dinero  
Familiar  
Amistad  
Con el Gobierno  
Con alguna empresa  
Con alguna organización  
Demanda  
Político  
Académico

**7.-Del 0 al 10, ¿Qué tanto conoces de la mediación?**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**8.-De que manera te enteraste que la mediación era una opción para resolver tu problema?**

La televisión  
Sus familiares  
Abogado  
La radio  
Sus vecinos(as)  
Los periódicos  
La gente de su iglesia  
Internet  
Sus amigos(as)  
Sus compañeros(as) de trabajo  
Otro (especificar) \_\_\_\_\_  
Ninguno (espontánea)

**9.-¿Porqué acudiste a solucionar tu problema a través de la mediación?**

Porque conozco sus beneficios  
 Porque no tuve otra opción  
 Porque me obligaron  
 Porque me la recomendaron  
 Porque es más económico  
 Porque me afecta menos  
 Porque es la manera mas accesible que tengo para solucionarlo

Otra \_\_\_\_\_

**10.-¿Usted acudió a la a mediación?**

De buena voluntad  
 Con poca voluntad  
 De manera obligada  
 No tuvimos otra opción

Otra \_\_\_\_\_

**11.-¿La otra persona acudió a la mediación?**

De buena voluntad  
 Con poca voluntad  
 De manera obligada  
 No tuvo otra opción

Nose

Otra \_\_\_\_\_

**12.- Antes de atender su problema a través de la mediación, buscó otras alternativas para resolver su problema**

Si

No

**13.-En caso de decir que si, ¿cuáles?**

De manera personal  
 Mediante la violencia  
 Mediante algún amigo Municipio  
 El estado

Despachos de abogados  
Abogados  
Amigos  
Centro estatal de métodos alternos  
Juez de barrio  
Iglesia  
Sacerdote  
Presidente municipal  
Diputados  
Otros

**14.- ¿Cuáles fueron sus expectativas de la mediación para resolver su problema?**

Bastantes altas  
Altas  
Normales  
Bajas  
Muy Bajas

**15.- ¿Cuáles crees que fueron las expectativas de la mediación para resolver su problema de la otra persona?**

Bastantes altas  
Altas  
Normales  
Bajas  
Muy Bajas

**16.- ¿Tuvo algún costo el servicio de la mediación?**

SI  
NO  
Cual \_\_\_\_\_

**17.- ¿Usted siente que en Nuevo León existen lugares que le apoyen a resolver su problema?**

Si  
No

**18.-En caso decir si ¿cuáles?**

Municipio  
El estado  
Despachos de abogados  
Abogados  
Amigos

Centro estatal de métodos alternos

Juez de barrio

Iglesia

Sacerdote

Presidente municipal

Diputados

Otros \_\_\_\_\_

**19.-Conocer que puedes acudir a esos lugares o con esas personas ya mencionadas para resolver tu problema, consideras que es:**

Muy fácil conocerlos

Fácil conocerlos

Poco Fácil conocerlos

Nada Fácil conocerlos

**20.-¿Qué tan desgastante emocionalmente fue el proceso de la mediación?**

#### **AL INICIO**

Muy desgastante

Desgastante

Poco desgastante

Nada desgastante

#### **DURANTE**

Muy desgastante

Desgastante

Poco desgastante

Nada desgastante

#### **COMO CREES QUE SERÁ DESPUÉS**

Muy desgastante

Desgastante

Poco desgastante

Nada desgastante

**21.- ¿Consideras que el dinero que utilizaste en este proceso de mediación fue?**

Muy costoso

Costoso

Poco Costoso

Nada Costoso

**22.-¿El tiempo que utilizaste en asistir al proceso de mediación fue?**

Mucho tiempo  
Algo de tiempo  
Poco tiempo  
Nada de tiempo

**23.-¿El tiempo que duró desde que inició hasta que termino el proceso de mediación fue?**

Menos de 1 día  
1 día  
1 semana  
Semanas  
1 mes  
1 a 3 meses  
3 a 6 meses  
6 a 9 meses  
9 a 1 año  
Más de un año

**24.-Llegaste a un acuerdo en la mediación?**

Si  
No

**En caso de responder NO preguntar la 25 en caso que si preguntar la 26**

**25.- ¿Por qué consideras que no llegaste a un acuerdo?**

Porque no estuve satisfecho con la propuesta  
Porque no estuve satisfecho con el proceso de la mediación  
Porque no confío en que se respete el acuerdo  
Porque no pudimos dialogar  
Porque yo no mostré interés  
Porque la otra parte no mostro interés  
Otra \_\_\_\_\_

**26.-¿El acuerdo al que llegaron te deja?**

Muy satisfecho  
Medio satisfecho  
Poco satisfecho  
Nada satisfecho  
Peor que como llegué  
Otro \_\_\_\_\_



**25.-¿Confías que el acuerdo al que llegaron se respete?**

- En un 100 %
- En un 75 %
- En un 50 %
- En un 25 %
- No creo que se respete

**27.- ¿Crees que la relación con la otra persona después de la mediación?**

- Se mantendrá igual
- Cambiará para bien
- Será indiferente
- Cambiará para mal

**28.- ¿En caso de que halla cambiado, ¿Crees que fue por la mediación?**

Si

No

Por qué \_\_\_\_\_

**29.- ¿En qué medida considera que la mediación ayudó a resolver tu problema?**

100      75      50      25      0

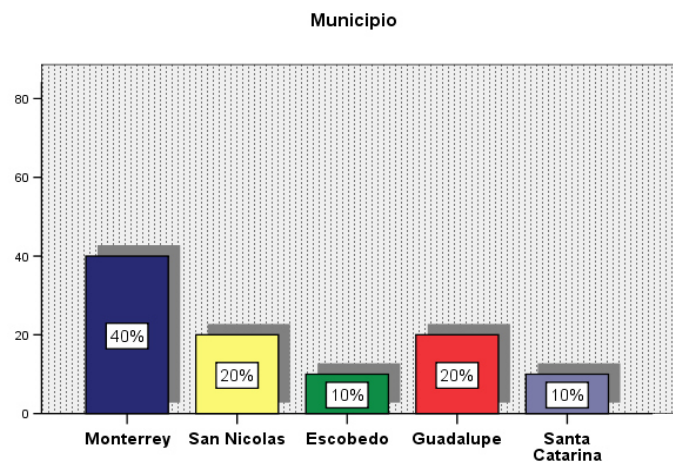
Cualitativo

Análisis

El ver como la mayoría de los que acudieron al CEMA tiene grado de estudio de licenciatura nos da entender la preparación académica da un mejor entendimiento de las consecuencias de utilizar la mediación para resolver el conflicto.

Propuesta

Difundir más en la sociedad del uso y los beneficios de la mediación.

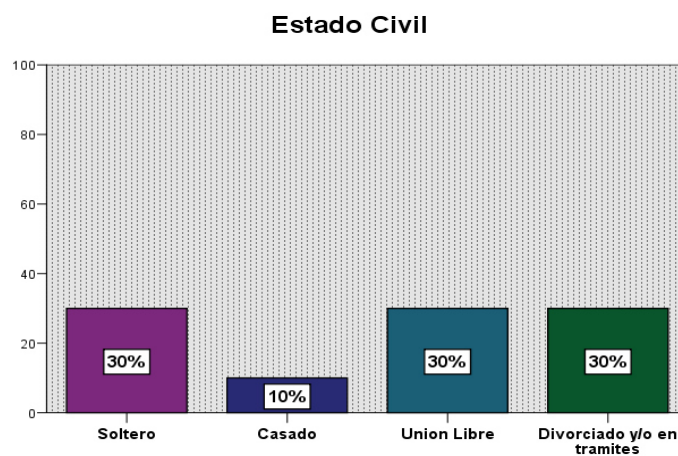


Análisis

Tiene lógica encontrar que la mayoría de los ciudadanos que acuden al CEMA sea del municipio de Monterrey, esto se debe a que es el de mayor población, a que el CEMA se encuentra en Monterrey y a que la ubicación del mismo esté en el centro de la ciudad.

## Propuesta

Socializar más los centros de métodos alternos que tienen los diferentes municipios con el fin de capitalizar el uso de los mismos.



## Análisis

Este dato nos ayuda para asociar el tipo de conflicto mas común que se aborda en esta investigación, por lo que el ver el porcentaje bajo del estado civil casado nos dice que el tipo de conflicto será referente a temas familiares.

## Propuesta

Difundir los diferentes tipos de conflicto que la mediación aborda ya que el que la mayoría asista por temas familiares se puede asumir una tendencia que etiquete la mediación a este rubro.



## Análisis

El alto porcentaje de situación económica baja fortalece la lógica de que se percibe a la mediación como una opción más económica para la solución de los conflictos.

## Propuesta

Fortalecer esa percepción ya que eso ayudará para que personas de todos los estratos económicos las usen

## Cuantitativo